

---

# 주요 업무 보고

---

2020. 11.

서울특별시 사회서비스원

# I . 일반현황

## 1 기본현황

### 설립개요

- 설립일자 : 2019. 2. 27.
- 설립근거 : 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영 지원 등에 관한 조례
- 설립형태 : 지방자치단체 출연기관

### 설립목적

- 서울특별시 사회서비스원은 공공이 사회서비스를 직접 운영하여, 전문성 및 투명성을 높이고 그 질을 향상시킴으로써 시민의 다양한 사회서비스 요구에 부응하여 서울시민의 복리 증진에 기여하기 위함

### 추진방향

- 시급성 및 서비스 체감도가 높은 장기요양(주야간보호, 재가방문), 장애인 활동지원(바우처), 보육(어린이집)등을 중심으로 선도적 추진
- 초기규모는 영역별로 최소화하되, 다양한 운영모델을 적용하여 시범운영, 사업운영 성과 등을 바탕으로 사업영역 및 규모 단계적 확대
  - (사업영역) 시설운영, 방문재가, 민간서비스 제공기관 지원 등
  - (채용규모) 초기 최소 인원으로 운영, 이용자 증가에 따라 단계별 확대

### 주요업무

- (국공립 사회복지시설 직접 운영) 요양시설, 보육분야의 신규 또는 신축 국공립시설 운영
- (종합재가센터 설치·운영) 장기요양(주야간보호, 재가방문), 돌봄SOS사업, 장애인활동지원 등을 중심으로 종합서비스 제공
- (민간 서비스기관 지원) 전문가(법률, 회계, 노무) 상담지원, 민간기관 교육 지원, 회의실 등 공간 개방을 통한 민간상생 지원
- (서비스품질 관리) 사회서비스원의 사회서비스 제공 모형에 적합한 운영모델 구축, 서비스품질 관리체계 개발, 인력 전문성 강화

## 2

## 이사회 현황

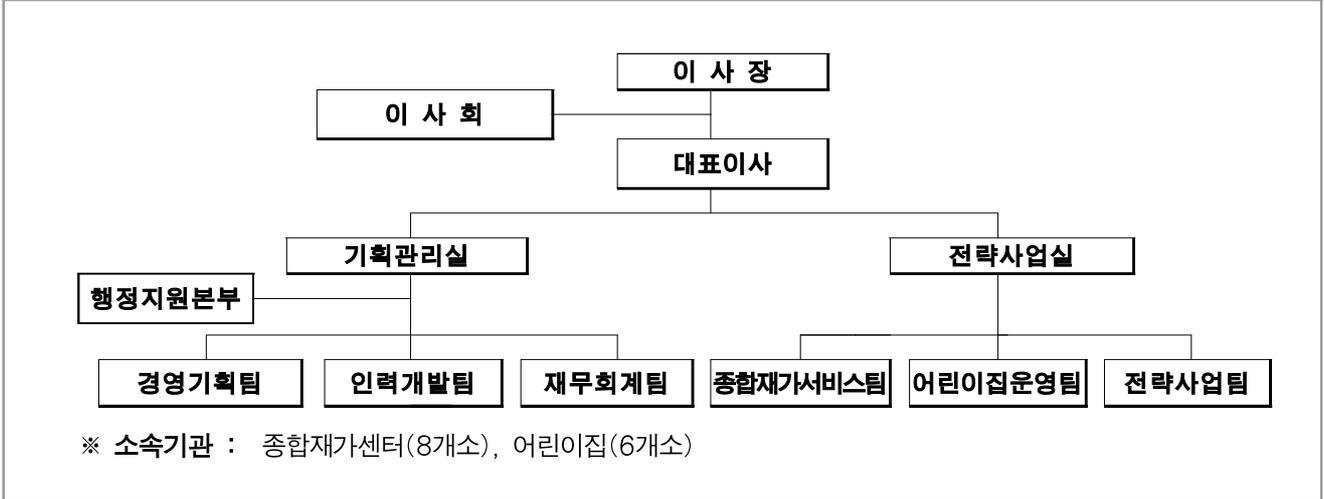
□ 임 원 : 이사 10명(이사장 및 대표이사 포함), 감사 2명

직 책	성 명	주 요 경 력	임 기
비상임이사 (이사장)	홍 미 영	· 前)인천시 부평구청장 · 前)제17대 국회의원 · 前)인천시 시의원	'19.3.11 ~'22.3.10
상임이사 (대표이사)	주 진 우	· 前)서울연구원 초빙연구위원 · 前)서울시 정책특보 · 前)서울시 노동보좌관	'19.3.11 ~'22.3.10
비상임이사 (선임직)	권 미 경	· 現)연세의료원 노동조합 위원장 · 前)서울시의회 시의원 · 前)연세의료원 간호사	'19.3.11 ~'22.3.10
	김 영 명	· 現)서강어린이집 원장 · 前)명지대 겸임교수 · 前)중앙보육정보센터 센터장	'19.3.11 ~'22.3.10
	김 철	· 現)사회공공연구원 연구실장 · 前)수원대 강사 · 前)서울대 한국정책지식센터	'19.3.11 ~'22.3.10
	남 기 철	· 現)동덕여대 교수(사회복지학) · 現)사회보장위원회 전문위원 · 前)서울복지재단 대표	'19.3.11 ~'22.3.10
	이 경 자	· 現)서울시사회서비스원 송파종합재가센터 요양보호사	'20.5.11. ~'23.5.10.
	조 석 영	· 現)강북장애인복지관 관장 · 前)하트종합사회복지관 부장	'19.3.11 ~'22.3.10
비상임이사 (당연직)	정 진 우	· 現)서울시 복지기획관	'20.1.1 ~발령시
	이 상 훈	· 現)서울시 재정기획관	'20.1.1 ~발령시
비상임감사 (선임직)	김 한 규	· 現)법무법인 공간 변호사 · 前)서울지방변호사회 회장 · 前)학교법인가천학원 감사	'19.3.11 ~'22.3.10
비상임감사 (당연직)	박 기 용	· 現)서울시 복지정책과장	'20.7.1 ~발령시

### 3

## 조직 및 인력

### □ 조직 기구표(2실 1본부 6팀)



### □ 인력현황표 : 정원 572명 / 현원 380명

〈2020. 9월 말 기준〉

구분	계	대표이사	일반행정						서비스지원			전문서비스			보육			기능	계약
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	4급	5급	6급	나급	다급(요양)	다급(활동)	4급	5급	6급	다급	가급
정원	572	1	-	2	-	9	17	10	14	37	14	15	266	85	8	1	88	4	1
현원	380	1	-	1	-	7	12	10	9	31	12	9	158	56	7	1	62	4	-

※ 정원외: 파견직 공무원 3명(사회복지 5급 1명, 사회복지 6급 2명), 계약다급 1명(육아휴직 대체), 축적직 2명(요양보호사)

※ 현원외: 6개월 이상 장기휴직자 4명(육아휴직 3명, 가족돌봄휴직 1명)

### ○ 인력운영 방식

- (고용계약) 사회서비스원에서 본부 및 소속기관 인력 직접 채용·배치
- (고용형태) 상용형 풀타임을 원칙으로 하되, 소속기관 서비스 제공인력 및 대체인력 일부는 상용형 파트타임으로 채용
- (임금형태) 복지부 급여 가이드라인과 시 용역결과('19. 4월)에 따라 적용
  - 일반행정분야(연봉제), 요양분야(연봉제, 숙련급제), 보육분야(호봉제)
- (처우수준) 생활임금 이상의 임금수준 적용, 교육훈련 및 복리후생 지원 등

## □ 팀별 주요업무

부서명	주요업무
행정지원본부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일상 및 특정감사, 대표이사 지시에 의한 감사</li> <li>○ 대외협력(시 유관부서, 의회 등)에 관한 사항</li> <li>○ 예산안 수립 및 관리에 관한 사항</li> <li>○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 관한 사항</li> <li>○ 공직기강 확립, 행동강령에 관한 사항</li> <li>○ 갈등관리에 관한 사항</li> <li>○ 행정절차 정립에 관한 사항</li> </ul>
경영기획팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중·장기 경영전략 및 경영계획, 경영방침 수립조정에 관한 사항</li> <li>○ 주요사업계획 수립·관리에 관한 사항</li> <li>○ 이사회운영에 관한 사항</li> <li>○ 운영위원회 구성 및 운영에 관한 사항</li> <li>○ 홍보, 언론대응에 관한 사항</li> <li>○ 정보화시스템 구축 및 운영에 관한 사항</li> <li>○ 문서관리에 관한 사항</li> <li>○ 본부 물품관리에 관한 사항</li> <li>○ 조례, 정관 및 사규 정비·관리에 관한 사항</li> <li>○ 일반 법무지원에 관한 사항</li> <li>○ 민간지원사업 법률분야 컨설팅 지원에 관한 사항</li> </ul>
인력개발팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중·장기 인력운영계획 수립 및 채용·인사 관리에 관한 사항</li> <li>○ 교육훈련계획 수립·시행, 프로그램 개발·운영 관리에 관한 사항</li> <li>○ 종사자 역량평가 및 근무평가제도 마련 및 시행에 관한 사항</li> <li>○ 복리후생제도 수립 및 운영에 관한 사항</li> <li>○ 복무관리에 관한 사항</li> <li>○ 감정노동보호 운영 및 관리에 관한 사항</li> <li>○ 노동단체 협의 및 노사관리에 관한 사항</li> <li>○ 민간지원사업 노무분야 컨설팅지원에 관한 사항</li> <li>○ 직원고충처리에 관한 사항</li> <li>○ 급여관리에 관한 사항</li> </ul>
재무회계팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민간지원사업 회계분야 컨설팅 지원에 관한 사항</li> <li>○ 자금관리, 회계결산 및 감사대응, 세무업무 및 조사에 관한 사항</li> <li>○ 각종 수입금 및 출납관리에 관한 사항</li> <li>○ 구매계약 및 계약관리에 관한 사항</li> <li>○ 자산관리에 관한 사항</li> </ul>
종합재가서비스팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 종합재가센터 등 사업계획 수립·지원에 관한 사항</li> <li>○ 종합재가센터 운영모델 개발 및 개선에 관한 사항</li> <li>○ 신규시설 수탁계획 수립 및 인가에 관한 사항</li> <li>○ 재가서비스 품질관리, 고객만족에 관한 사항</li> <li>○ 민간기관 협력에 관한 사항</li> <li>○ 소속기관 운영관리에 관한 사항</li> <li>○ 분과위원회 구성 및 운영에 관한 사항</li> </ul>
어린이집운영팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 어린이집 운영 사업계획 수립·지원 관련 사항</li> <li>○ 국공립 어린이집 수탁공모계획 수립 및 컨설팅에 관한 사항</li> <li>○ 어린이집 운영현황 조사·분석 및 개선계획 수립에 관한 사항</li> <li>○ 표준운영모델 개발, 장학연구, 행정지원에 관한 사항</li> <li>○ 급식관리, 차량관리, 교재교구 지원에 관한 사항</li> <li>○ 분과위원회 구성 및 운영에 관한 사항</li> </ul>
전략사업팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양시설 수탁에 관한 사항</li> <li>○ 장애인 주거지원에 관한 사항</li> <li>○ 민간지원사업 총괄 및 시설점검 지원에 관한 사항</li> <li>○ 산업안전 및 건강관리에 관한 사항</li> <li>○ 기타 신규사업 개발 및 준비에 관한 사항</li> </ul>

## 4

## 예산현황

## □ 2020년 예산 : 27,156,233천원

※ 제16차 이사회 감추경 예정분 반영('20.11월 예정)

(단위:천원)

구분	총 예산	인건비	운영비	정책사업비	예비비
계	27,156,233	1,779,374	2,425,786	20,616,209	2,334,864

## ○ 세입예산

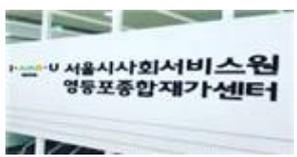
(단위:천원)

과 목	2020년	2019년	증 감
계	27,156,233	8,154,042	19,002,191
1. 영업수입(자체)	1,529,751	951,104	578,647
2. 출연금수입	22,304,084	7,178,938	15,125,146
3. 보조금수입	2,280,576	-	2,280,576
4. 기타수입(이자포함)	56,600	24,000	32,600
5. 잉여금	985,222	-	985,222

## ○ 세출예산

(단위:천원)

과 목	2020년	2019년	증 감
계	27,156,233	8,154,042	19,002,191
1. 본부 인건비	1,779,374	811,877	967,497
2. 본부 운영비	2,425,786	761,923	1,663,863
3. 정책사업비	20,616,209	4,880,242	15,735,967
○ 종합재가센터 확대 운영	12,763,662	2,407,912	10,355,750
인 건 비	9,274,998	2,173,912	7,101,086
사 업 비	3,488,662	234,000	3,254,662
○ 국공립어린이집 운영	3,657,369	-	3,657,369
인 건 비	1,366,091	-	1,366,091
보 조 금	2,291,278	-	2,291,278
○ 민간서비스 기관 지원	130,000	-	130,000
○ 서비스 품질관리	464,900	253,965	210,935
○ 서비스 추진기반 구축	1,198,278	300,000	898,278
○ 긴급 돌봄지원단 운영	46,500	-	46,500
○ 소속기관 설치 운영	2,355,500	1,918,365	437,135
4. 예비비	2,334,864	700,000	1,634,864
5. 기본재산	-	1,000,000	△1,000,000

시설명	시설현황		
서울시 사회서비스원 (본부)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 설치일 : 2019.3.11.</li> <li>- 위 치 : 서울특별시 마포구 마포대로89 포스타워 12층</li> <li>- 면 적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적)</li> <li>- 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등</li> </ul>		
종합 재가 센터	성동	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2019.7.23.</li> <li>- 소재지 : 성동구 아차산로33 삼일빌딩 2층</li> <li>- 면 적 : 353㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 장애인활동지원, 방문간호, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	
	은평	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2019.8.28.</li> <li>- 소재지 : 은평구 진흥로77, 와이쓰라빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 241.67㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	
	강서	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2019.9.18.</li> <li>- 소재지 : 강서구 공항대로 325, 에이스빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 465.50㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	
	노원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2019.10.23.</li> <li>- 소재지 : 노원구 한글비석로432 기탄빌딩 3층</li> <li>- 면 적 : 275㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스, 장애인활동지원, 발달장애 청소년 방과후 활동서비스</li> </ul>	
	마포	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.1.17.</li> <li>- 소재지 : 마포구 마포대로 11길 44-81(아현문화건강센터) 지하1층, 지상2층</li> <li>- 면 적 : 지상 206.25㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) 지하 428.46㎡ (주야간보호센터)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스, 주야간보호서비스</li> </ul>	
	송파	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.9.28.</li> <li>- 소재지 : 송파구 위례성대로 18(방이동), 금복빌딩 1305호</li> <li>- 면 적 : 242.97㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	
	영등포	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.9.28.</li> <li>- 소재지 : 영등포구 선유로 130(양평동), 에이스하이테크시티3 203호, 204호</li> <li>- 면 적 : 382.76㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	
	양천	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.9.28.</li> <li>- 소재지 : 양천구 목동로 177(산정동), 정동빌딩 8층</li> <li>- 면 적 : 262.9㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스</li> </ul>	

시설명	시설현황		
국공립 어린이집	노원 든든	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.3.2.</li> <li>- 소재지 : 노원구 월계2동 633-31 월계센트럴아이파크 내</li> <li>- 면 적 : 227.5㎡ (보육실 교사실 조리실 유희실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 45명 (야간연장 장애통합 보육)</li> </ul>	
	서대문 든든	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.5.1.</li> <li>- 소재지 : 서대문구 거북골로100 래미안루센타아파트 내</li> <li>- 면 적 : 378.96㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 교재실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 71명 (야간연장 시간제 보육)</li> </ul>	
	중랑 든든 (새우개 하나)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.7.1.</li> <li>- 소재지 : 중랑구 용마산로 139 다길17</li> <li>- 면 적 : 591.28㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 옥상놀이터 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 68명 (야간연장 장애통합 보육)</li> </ul>	
	은평 든든 (응암 행복)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개소일 : 2020.7.1.</li> <li>- 소재지 : 은평구 은평로220 녹반이편한세상캐슬아파트 내</li> <li>- 면 적 : 774.85㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 유희실 교재실 등)</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 98명 (야간연장 장애통합 보육)</li> </ul>	
	영등포 든든	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020.9.1.</li> <li>- 소재지 : 서울특별시 영등포구 대림로35 가길 9</li> <li>- 면 적 : 489.88㎡</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 65명(다문화 장애통합 보육)</li> </ul>	
	강동 든든	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개 원 일 : 2020.9.21.</li> <li>- 소재지 : 서울특별시 강동구 아리수로93가길 110(강일동)</li> <li>- 면 적 : 610㎡</li> <li>- 주요사업 : 보육정원 95명(야간연장 장애통합 보육)</li> </ul>	

## II . 운영방향

### 1 비전과 전략

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

- 종사자 직접 고용과 직접 서비스로 일자리 질과 서비스 질 제고
- 민간 사회서비스의 질 제고를 위한 공공-민간 동반 발전전략 마련
- 보육-장기요양-장애인활동지원 주요 서비스 정착 뒤 서비스 확대
- 이용자 편의 확대와 서비스 만족도 제고를 위한 통합서비스 제공

종합재가센터 설치·운영	국공립사회복지 시설 운영	민간기관 지원	서비스 품질 관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서울시 전역 서비스제공 - 1개 센터당 2~5개구 관할</li> <li>▶ 돌봄SOS 연계 - 대상자 발굴, 서비스 제공 등 유기적 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 장기요양시설 신규 또는 위탁만료 시설 ※ 기준 마련 후 단계적 확대</li> <li>▶ 국공립어린이집 신축 어린이집</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 민간기관 컨설팅 - 법률·회계·노무 상담 지원 등</li> <li>▶ 교육 지원 - 민간 영세기관 특화교육 - 돌봄종사자 교육</li> <li>▶ 대체인력 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스 품질 관리체계 구축</li> <li>▶ 서비스 모니터링, 평가, 환류체계 마련</li> <li>▶ 종사자 역량향상을 위한 맞춤형 교육</li> </ul>

## 2 주요 전략 및 성과목표

---

### 1 종합재가센터 확대·운영

---

- 자치구 복지환경 검토 및 협의를 통해 유형 결정 후 '20년 종합재가센터 신규 개소
- 종합재가센터 돌봄서비스 확대
- 주야간보호센터 설치를 통해 공공 돌봄서비스 영역 확대

### 2 국공립사회복지 시설 운영

---

- 수탁 확정된 국공립어린이집 개원·운영 (6개소, 노원·서대문·중랑·은평·영등포·강동)
- 국공립사회복지 시설 운영 수탁 참여 (국공립어린이집 및 요양시설)

### 3 민간 서비스 기관 지원 및 협력

---

- 전문가 컨설팅, 종합재가센터 운영 사례 전파
- 민간기관 종사자 교육 및 대체 인력지원 등을 통한 사회서비스 질 제고
- 공공자원 민간개방을 통한 공공성 강화 및 사회적 인식 제고
- 다양한 이해관계자 협의기구 운영 및 의견수렴 강화

### 4 서비스 품질 관리

---

- 서비스 운영모델 적용·보완을 통해 서비스 품질관리 강화
- 종사자 역량 및 전문성 강화를 위한 교육 확대
- 서비스 품질 관리 체계 구축을 통한 이용자 서비스 만족도 제고

## 3

## 주요 성과지표

분야	지 표 명	단위	2019	2020	2021	2022
총 합 재 가 센 터 설 치 확 대 · 운 영	종합재가센터 설치·운영	개소	4	12	12	14
	종합재가센터 서비스 이용	명	285	1,000	1,500	1,600
국 공 립 사 회 복 지 시 설 운 영	국공립어린이집 운영	개소	-	6	7	8
	요양시설 운영	개소	-	-	1	3
	주야간보호시설 운영	개소	-	2	3	4
민 간 서 비 스 기 관 지 원 및 협 력	민간기관 상담 및 컨설팅	건	-	20	30	40
	민간기관 교육지원	건	13	12	18	24
	공공자원 개방 공유	건	-	18	36	36
	이해관계자 의견수렴	건	34	40	50	60
서 비 스 품 질 관 리	서비스 운영모델 적용 및 품질관리	건	2	1	1	1
	종사자 역량 및 전문성 강화 교육	건(명)	4(217)	5(572)	7(1,636)	8(1,786)
	서비스품질관리 체계 구축 (모니터링 및 만족도 평가)	건	-	6	24	40



통합 사회서비스 제공

- 어르신(장기요양), 장애인(활동지원), 아동(맞춤형보육) 등 다양한 사회서비스 제공으로 지역사회 통합돌봄체계 구축

지역사회 돌봄 사각지대 해소

- 긴급돌봄SOS 연계 서비스 제공을 통해 돌봄 공백 발생 시 신속한 대응 및 고위험군 발굴·지원으로 돌봄사각지대 해소
- 감염병 등 긴급 재난상황 발생 시 긴급돌봄서비스 등 공적 역할 수행
- 민간기관과 협업을 통해 민간기피 사례(최중증 대상자 등) 서비스 지원
- 장애통합·다문화아동·야간연장 등 취약보육 우선 지원으로 공공의 책임성 실현

이용자 맞춤형 돌봄서비스 제공

- 서비스 이용인의 욕구에 기반한 통합 사례관리를 통해 맞춤형 돌봄서비스 제공
- 이용자 맞춤형 돌봄을 통해 돌봄서비스의 다양화(다인서비스, 동행지원 서비스, 청소년 발달장애 학생 방과후 활동서비스 등)

사회서비스의 품질 제고

- 종합재가서비스 지속 연구·보완을 통한 운영체계 구축
- 종사자 역량 강화를 통한 서비스 품질 제고
- 보육 운영모델 아이중심·놀이중심의 공보육 모델 마련을 통해 보육의 서비스 질 제고

### Ⅲ. 주요사업 추진내용

---

- ① 종합재가센터 확대·운영
- ② 국공립사회복지시설 운영
- ③ 민간서비스 기관 지원 및 협력
- ④ 서비스 품질 관리

# 1 종합재가센터 확대·운영

- 1-1. 종합재가센터 설치 운영
- 1-2. 긴급돌봄SOS사업 연계
- 1-3. 장기요양사업(방문요양, 방문간호, 방문목욕)
- 1-4. 장기요양사업(주야간보호)
- 1-5. 장애인활동지원사업
- 1-6. 코로나19 긴급돌봄지원사업
- 1-7. 민간기피 사례연계 및 협력

# 1. 종합재가센터 확대·운영

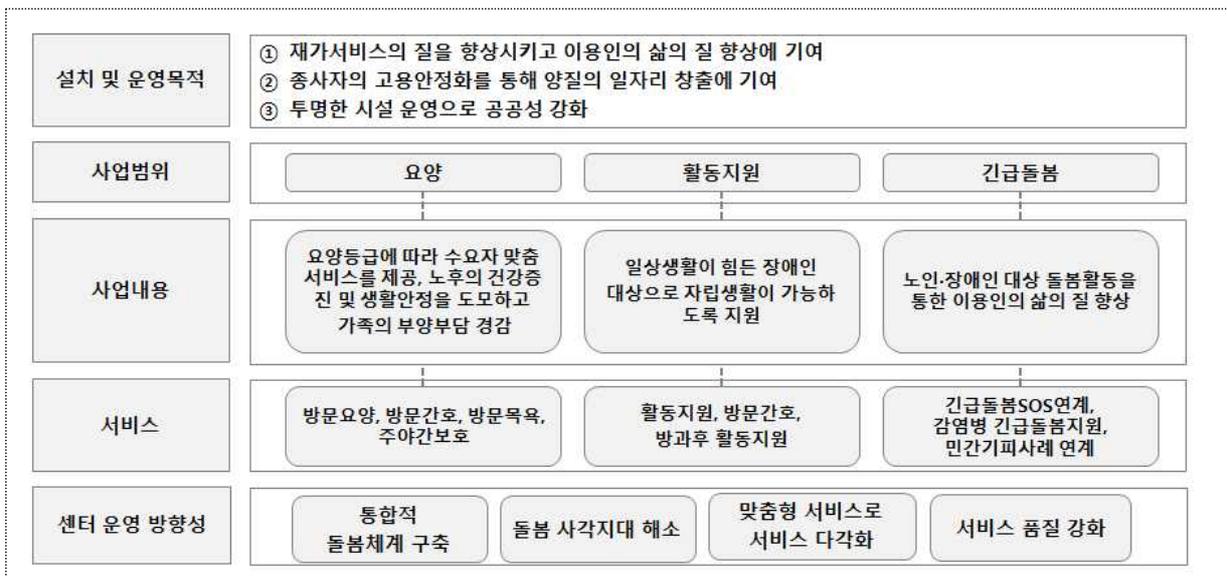
## 1-1 종합재가센터 설치 운영

종합재가센터 설치·운영 통해 지역 내 돌봄서비스 공공성 강화와 지역사회 돌봄체계를 구축하고자 함

### □ 사업개요

- (재가 장기요양 서비스) 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호
  - 초기에는 방문요양 중심으로 운영하되 시설 설치 및 이용인 수요에 따라 서비스 확대
- (장애인활동지원 서비스) 배우처를 활용한 장애인활동지원 서비스 제공
- (긴급돌봄) 돌봄SOS센터와 연계하여 돌봄 사각지대 대상자를 위한 서비스 제공
- (지역사회 돌봄서비스 연계) 지역사회 공공·민간 기관과의 연계를 통해 민간기피 대상 사례 지원 및 맞춤 사례관리 제공

### □ 운영 목적 및 방향



- 어르신(장기요양), 장애인(활동지원) 등 통합서비스 제공을 통해 지역사회 돌봄체계 구축 강화
- 긴급돌봄, 민간기피사례 지원, 감염병 등 긴급재난 상황 발생시 돌봄 지원 등 돌봄 사각지대 해소를 위한 공적 역할 강화
- 이용자 맞춤형 서비스 실천으로 서비스 다양화 모색
- 체계적인 서비스 품질 관리로 서비스의 질 향상 도모, 시민의 만족도 향상

**추진실적**('20. 9월 말 기준)

- '20년 마포종합재가센터 개소 ('20.1.17)
  - (유형) 장기요양, 긴급돌봄서비스,
    - ※ 주야간보호서비스(초록숲데이케어센터 '20.9.9. 개소)
- 종합재가센터 운영실적('20. 9월 말 기준)
  - 종합재가센터(성동, 은평, 강서, 노원, 마포, 영등포, 송파, 양천) 8개소 운영
  - 서비스 및 상담 제공 총 5,042명 (서비스제공 856명, 심층 및 일반상담 4,186명)
- 건강보험공단 장기요양 동행지원서비스 2차시범사업 참여(20.5월)
  - (서비스내용) 이용인이 차량을 이용한 외출 시 가정에서 목적지 또는 목적지에서 가정까지 요양보호사가 동행하여 안전한 이동을 지원
  - (이용대상) 전국 11개 지역에 거주하는 1~4등급 재가수급자 중 희망자
    - ※ 서울(강서,노원,마포,성동,은평),경기(남양주,부천),경남(김해,마산),대구(남구,북구)

**향후계획**

- '20년 돌봄SOS센터 수행 자치구 4개 중심 종합재가센터 추가 설치
  - (유형) 전체 기본형으로 설치('21년 확대형 전환- 양천, 송파)
  - (자치구) 서대문, 중랑, 도봉, 강동(11월)
  - 국·공립 시설 위·수탁을 통한 단기보호시설 운영 검토

〈종합재가센터 유형 및 사업내용〉

유형	사업내용
기본형	장기요양+긴급돌봄
통원형	장기요양+긴급돌봄+주야간보호
확대형	장기요양+긴급돌봄+장애인활동지원
간호특화	장기요양+긴급돌봄+방문간호+장애인활동지원
단독시설	주야간보호(강서구립 든든데이케어센터)



- '20년 주야간보호센터 설치·운영 예정 : '20.11월
  - 강서구립 든든데이케어센터('20.11월)

**기대효과**

- 통합 돌봄서비스 제공으로 지역사회 종합적 돌봄 체계 구축
- 종합재가센터 확대로 돌봄서비스 공공성 강화 및 질 제고

# 참고 1

## 종합재가센터 운영 현황('20.9월 말 기준)

### 설치현황 : 8개소

연번	자치구	사업내용	소재지	개소일자
1	성동	방문요양+방문목욕+긴급돌봄+장애인활동지원+방문간호	아차산로33 (독섬역)	'19. 7. 23
2	은평	방문요양+방문목욕+긴급돌봄	진흥로77 (역촌역)	'19. 8. 28
3	강서		공항대로325 (발산역)	'19. 9. 18
4	노원	방문요양+방문목욕+긴급돌봄+장애인활동지원+청소년 발달장애학생 방과후 활동서비스	한글비석로432 (상계역)	'19.10. 23
5	마포	방문요양+방문목욕+긴급돌봄+주야간보호	마포대로11길 (애오개역)	'20. 1. 17
6	송파	방문요양+방문목욕+긴급돌봄	우례성대로 18(방이동)	'20. 9. 28
7	영등포	방문요양+방문목욕+긴급돌봄	선유로 130(영평동)	'20. 9. 28
8	양천	방문요양+방문목욕+긴급돌봄	목동로 177(산정동)	'20. 9. 28

### 인력현황

센터	계	센터장	파트장	사회복지사	간호사	물리치료사	작업치료사	사무원	조리사	영양사	운전원	문서서비스팀(요양)		요양보호사		문서서비스팀(활동)		활동지원사	
												전일제	시간제	전일제	시간제	전일제	시간제		
총계	279	9	18	1	5	2	3	9	1	1	3	8	132	29	1	43	14		
성동	85	1	4		3	2	2	1				1	28	9	1	25	8		
은평	32	1	2					1				1	23	4					
강서	34	1	3					1				1	20	8					
노원	53	1	3	1				1				1	18	4		18	6		
마포	18	1	1					1				1	12	2					
초록숲	12	-	1	-	1	-	1	-	1	1	1	-	5	1	-	-	-		
영등포	13	1	1					1				1	9						
송파	11	1	1					1				1	7						
양천	15	1	1					1				1	10	1					
강서*	5	1	1		1			1											
본부**	1										1								

\* 강서(예정)센터 준비인력 5, \*\*본부 운전원(대표이사) 1

### 운영실적

(기준 : '19.7.23 ~ '20.9.30 / 단위:명)

구분	총계*	계약 인원										심층상담								일반 상담		
		누계(A+B)	서비스제공(현인원)									종결(B)	소계									
		소계(A)	방문요양	방문목욕	방문간호	동행지원	장애인활동지원	청소년방과후	돌봄SOS	어르신	장애인	소계	방문요양	방문목욕	방문간호	동행지원	장애인활동지원	청소년방과후	돌봄SOS	어르신	장애인	
합계	5,042	856	325	88	11	13	48	52	5	105	3	531	963	159	15	28	51	111	6	575	18	3,223
성동	1,417	266	98	23	0	13	2	31		28	1	168	313	42	2	28	3	66		169	3	838
은평	1,135	166	47	16	2	-	9	-	-	20	-	119	225	36	4	19	-	-	-	166	-	744
강서	1,273	173	74	21	5	-	20	-	-	28	-	99	170	47	5	12	-	-	-	106	-	930
노원	730	190	83	20	2	-	8	21	5	25	2	107	190	17	2	8	45	6	97	15	350	
마포	487	61	23	8	2	-	9	-	-	4	-	38	65	17	2	9	-	-	-	37	-	361

\*총계: 계약인원 누계(현인원+종결인원) + 심층상담 + 일반상담

## 참고2

## 신규 종합재가센터 설치 추진 현황

(‘20.9월 말 기준)

시설명	시설현황		
'20.9월 28일	영등포	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 영등포구 선유로 130(양평동), 에이스하이테크시티3 203호, 204호</li> <li>- 면적 : 382.76㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형 (방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 개원완료</li> </ul>	
	송파	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 송파구 위례성대로 18(방이동), 금복빌딩 1305호</li> <li>- 면적 : 242.97㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형(방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 개원완료</li> </ul>	
	양천	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 양천구 목동로 177(신정동), 정동빌딩 8층</li> <li>- 면적 : 262.9㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형(방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 개원완료</li> </ul>	
'20.11월 (예정)	중랑	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 중랑구 중랑역로 62(중화동), 3층</li> <li>- 면적 : 265.9㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형(방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 공사 추진 준비 중</li> </ul>	
	도봉	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 도봉구 도봉로136길7(창동), 202호</li> <li>- 면적 : 261.6㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형 (방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 공사 진행 중 (9.21 ~ 10.18)</li> </ul>	
	강동	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 강동구 양재대로 1410(둔촌동), 6층</li> <li>- 면적 : 264㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형 (방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 공사 추진 준비 중</li> </ul>	
	서대문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소재지 : 서대문구 연희로 142(연희동), 2층</li> <li>- 면적 : 231㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등)</li> <li>- 주요사업 : 기본형 (방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS서비스)</li> <li>- 추진현황 : 공사 추진 준비 중</li> </ul>	

## 1-2 긴급돌봄SOS사업 연계

돌봄SOS 연계를 통한 긴급지원 및 고위험군 발굴·지원으로 돌봄서비스의 사각지대 해소

### □ 사업개요

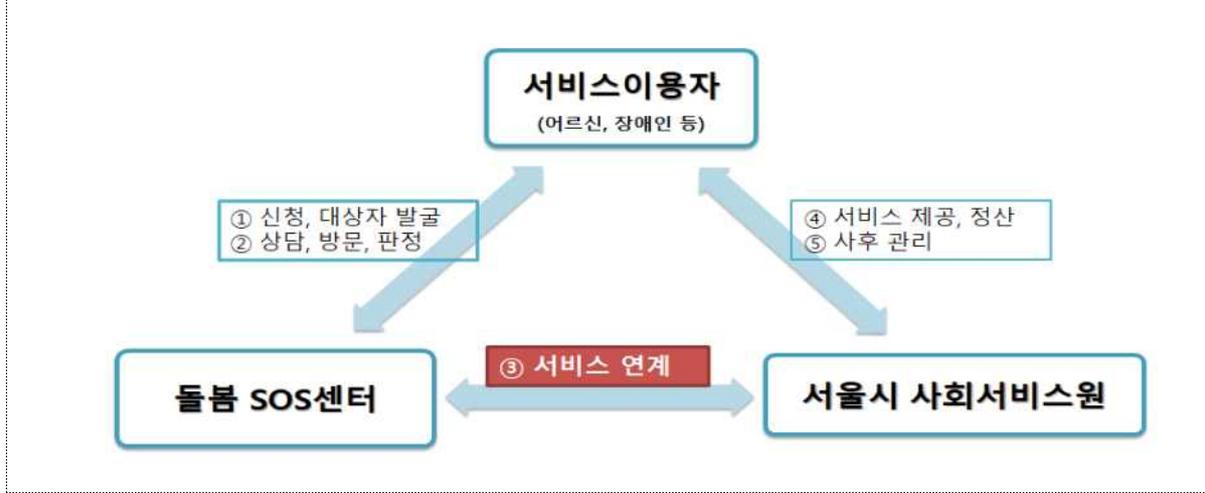
- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 어르신(만65세 이상), 장애인(모든연령) 중 돌봄SOS 대상자로 선정된 자
- 수행기관 : 성동·강서·은평·노원·마포종합재가센터
- 사업내용 : 돌봄 SOS센터 시범사업 등 연계 추진으로 지역 내 종합적 돌봄 서비스 제공(대상자 발굴 및 서비스 연계, 돌봄서비스 직접 제공 체계 구축)

### ○ 서비스내용

구분	서비스 내용	이용시간	이용요금
일시재가 서비스	서비스이용 당사자의 신체활동, 가사활동, 간병, 일상생활지원, 이동지원 활동 제공	1회 최소 30분 이상, 연간 최대 60시간 중 이용인과 협의	4시간 이상 55,490원 3시간 이상 47,460원 2시간 이상 37,780원 1시간 이상 22,310원
이동지원 서비스	혼자 외부활동이 어려운 경우, 필수적인 외부활동(병원, 관공서, 은행, 마트 등)시 동행 지원	1회 최소 30분~ 최대 3시간, 연간 최대 12회(36시간)	60분 기준 14,600원 (교통비 본인부담)

\* 저소득층(수급자, 차상위) 전액지원, 그 외 시민 전액 자부담

### ○ 연계절차



**추진실적**('20. 9월 말 기준)

○ **돌봄SOS 서비스 연계 실적(종결포함)**

(기준 : '20.1.1. ~ '20.9.30. / 단위:명)

센터명	돌봄sos서비스(계약인원)			심층상담			비고
	계	어르신	장애인	계	어르신	장애인	
총계	436	415	21	363	353	10	
성동	123	119	4	85	84	1	
은평	86	86	0	113	113		
강서	83	83	0	61	61		
노원	109	92	17	67	58	9	
마포	35	35	0	37	37		

**향후계획**

- '20년 돌봄SOS센터 수행 자치구 4개 센터 추가 연계 : '20.10월~12월  
(서대문, 도봉, 중랑, 강동)

**기대효과**

- 긴급지원 및 고위험군 발굴·지원을 통해 복지 사각지대 돌봄 실현
- 지역사회 내 돌봄체계 강화를 통한 가족의 돌봄부담 경감 및 공공성 강화

## 1-3 장기요양사업(방문요양, 방문간호, 방문목욕)

고령 또는 노인성 질병 등으로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 어르신들에게 신체활동, 가사지원 등의 서비스를 통해 노후 생활 안정 지원 및 가족의 부양 부담 경감

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 장기요양 재가 급여 대상자
- 수행기관 : 성동·강서·은평·노원·마포종합재가센터
- 사업내용 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 방문요양, 방문간호, 방문목욕 등을 지원

가. 방문요양 : 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체 활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여

구분	서비스 내용
신체활동지원	식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동, 몸단장, 체위변경, 이동도움, 배변도움, 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련
일상생활지원 등	외출동행, 수급자의 방안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등
정서지원	말벗, 의사소통 도움 등

\* 노인장기요양보험 급여이용안내 ('20.1월)

나. 방문간호 : 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시에 따라 간호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 급여

구분	서비스 내용
건강관리	관절오그라들 예방, 투약관리, 기초건강관리, 인지훈련
간호관리	욕창관리, 영양관리, 통증관리, 배설관리, 당뇨발관리, 호흡기간호, 투석간호, 구강간호 등

\* 노인장기요양보험 장기요양급여 제공기록지(방문간호) ('19.6월)

다. 방문목욕 : 요양보호사가 목욕설비(이동용욕조)를 이용하여, 수급자의 가정을 방문하여 목욕을 제공하는 급여

라. 기타 비의료 건강관리사업 : 물리치료사 및 작업치료사가 비의료 건강관리사업 가이드 라인에 의거 서비스 지원, 사례관리(서비스 자원계획), 서비스제공자 대상 교육 및 매뉴얼(인지활동, 건강운동) 제작 보급, 네트워크 사업 등 추진

**추진실적**

(기준 : '20.1.1 ~ '20.9.30)

구분	인력현황				운영실적														
	계	팀장	전일	파트	총계	서비스						상담							
						계 (A= a+b)	진행				총결 (b)	계 (B= c+d)	심층상담				일반 상담 (d)		
							소계 (a)	방문 요양	방문 목욕	방문 간호			소계 (c)	방문 요양	방문 목욕	방문 간호			
합계	133	5	101	27	1,050	147	112	88	11	13	35	903	140	105	11	24	763		
성동	38	1	28	9	323	49	36	23	0	13	13	274	53	27	2	24	221		
은평	28	1	23	4	145	26	18	16	2	-	8	119	32	28	4		87		
강서	29	1	20	8	304	31	26	21	5	-	5	273	23	22	1		250		
노원	23	1	18	4	57	24	22	20	2	-	2	33	13	11	2		20		
마포	15	1	12	2	221	17	10	8	2	-	7	204	19	17	2		185		

\* '20.9월 신설센터(영등포, 송파, 양천) 인력 미반영 기준



신체활동지원



가사활동지원



방문목욕



외부활동지원

○ '20년 종합재가센터(기본형) 개원 : 영등포, 송파, 양천(9월 28일 개소)

**향후계획**

○ 종합재가센터 4개소(기본형) 추가 개원 : '20.10~12월  
- 서대문, 도봉, 중랑, 강동

**기대효과**

- 요양보호 어르신 신체·인지기능 악화 예방 및 삶의 질 향상
- 요양보호 어르신 가족의 부양부담 경감을 통한 시민의 만족도 제고

## 1-4 장기요양사업(주야간보호)

고령 또는 노인성 질병 등으로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 어르신을 일정한 시간 동안 장기요양기관에서 보호·돌봄을 제공함으로써 심신 기능의 유지, 향상을 지원

### 사업개요

- 사업기간 : 2020년 9~12월
- 사업대상 : 장기요양 재가급여 대상
- 수행기관 : 초록숲데이케어센터(정원40명), 강서구립 든든데이케어센터(정원26명)
- 사업내용 : 데이케어센터에서 이용자를 일정한 시간 동안 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 돌봄 제공

### 주야간보호 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

\* 노인장기요양보험 장기요양급여 제공기록지(주야간보호) ('19.12월)

- 마포구립 초록숲데이케어센터 개원 : '20. 9. 9. 개소  
- 정원 40명, 9월 말 기준 현원 8명

### 향후계획

- 강서구립 든든데이케어센터 개원 : '20.11월

### 기대효과

- 요양보호 어르신의 신체·인지기능 악화 예방 및 삶의 질 향상
- 요양보호 어르신 가족의 부양부담 경감을 통한 시민의 만족도 제고

## 1-5 장애인활동지원사업

신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 모든 장애인에게 활동지원서비스 제공으로 자립 생활과 사회참여를 지원

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 「장애인복지법」 상 등록 장애인(만6세 이상~만65세 미만) 중 서비스 지원 종합조사를 통해 활동지원 대상자로 선정된 장애인
- 수행기관 : 성동·노원종합재가센터
- 사업내용 : 활동지원사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동 보조 등을 지원
- 활동보조 내용

구분	서비스 내용
신체활동지원	개인위생관리, 신체기능 유지 증진, 식사도움, 실내이동 도움
가사활동지원	청소 및 주변정돈, 세탁, 취사 *가족을 위한 행위 제외
사회활동지원	등하교 및 출퇴근 지원, 외출시 동행
그 밖의 제공서비스	수급자 자녀의 양육보조, 생활상의 문제상담 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용

\* 2020년 장애인활동지원사업안내(보건복지부)

### □ 추진실적

(’20.1.1.~’20.9.30. 기준 / 단위: 명)

구분	장애인활동지원사				장애인활동지원서비스						
	계	팀장	전일	파트	총계 (A+B)	소계 (A-a+b)	현인원 (a)	종결 (b)	계 (B=a+b)	심층 상담(a)	일반 상담(b)
합계	58	1	43	14	417	73	52	21	344	60	284
성동	34	1	25	8	273	42	31	11	231	35	196
노원	24	-	18	6	144	31	21	10	113	25	88

- 「청소년 발달장애학생 방과후활동서비스」 운영
  - (수행기관) 노원종합재가센터
  - (사업대상) 만12세 이상~만18세 미만으로 일반 중·고등학교, 특수학교 재학 중인 지적 및 자폐성 청소년 (’20.9월 말 현재 5명)
  - (사업내용) 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스, 사회생활 적응 서비스 등

### □ 기대효과

- 장애인의 자립생활 및 사회참여를 지원하여 삶의 질 증진
- 장애인 가족의 부양부담 경감을 통한 시민의 만족도 제고

# 1-6 코로나19 긴급돌봄지원사업

코로나19 등 긴급재난 상황 발생 시 긴급돌봄서비스를 제공함으로써 감염병으로 인해 발생하는 돌봄 공백을 지원하여 공공의 책임성 실현

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 3월~ 긴급돌봄 상황 종료 시
- 지원대상 : 노인장기요양, 장애인활동지원 급여 수급자(이하 ‘수급자’)중  
 코로나-19로 인한 돌봄보호자의 부재로,
  - 기존 돌봄서비스가 중단된(될) 경우
  - 자가격리 대상자 중 서울시 격리생활시설 입소자

## ○ 지원내용

### 가. [유형1] 기존 돌봄서비스 지속적 연계

지원대상	지원내용
기존 돌봄서비스 중단 위기의 노인장기요양급여 수급자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재가서비스 (식사 도움, 청소 등)</li> <li>○ 외부활동 지원 (장보기, 의약품 대리 수령, 생필품 구매 대행 등)</li> <li>※ 민간서비스 제공기관과 협력하여 제공</li> </ul>
기존 서비스 중단 위기의 장애인활동지원급여 수급자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일상생활 지원 (식사 도움, 청소 등)</li> <li>○ 부분지원 (일상생활 부분적으로 지원)</li> <li>○ 외부활동 지원 (장보기, 의약품 대리 수령, 생필품 구매 대행 등)</li> </ul>

### 나. [유형2] 자가격리 대상 수급자 중 격리시설 입소자

지원대상	지원내용
확진자 접촉으로 인한 자가격리 등 직접 돌봄서비스가 필요한 수급자	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시에서 운영하고 있는 격리시설에 동반입소 지원 (기존 재가, 활동 지원)</li> <li>* 보호구 착용 등 안전조치 후 내부생활 지원</li> <li>* 인재개발원, 서울영어마을 수유캠프</li> </ul>

## □ 세부운영

- (연계) 수급자 신청, 보건소 등 요청에 따라 민간 서비스 제공기관 등과 협력하여 지원
- (신청) [유형1] 수급자 요청 → 서울시사회서비스원
  - [유형2] 보건소(격리시설) 요청 → 격리시설 입소 후 돌봄 인력 파견 지원
- (인력) 재직직원, 자원봉사자, 단기계약 직원(수요고려)
- (안전조치)
  - 코로나19 감염검사 진행 (격리시설 동반입소 경우)
  - 개인보호구(마스크, 라텍스장갑, 전신보호복, 덧신, 보안경)등 안전장비 지원 및 안전교육 등을 통해 최선의 안전 확보

## □ 추진실적('20. 9월 말 기준)

- (연계현황) 총 상담 24건, 서비스 연계 4건

연번	구분	서비스구분	서비스시간	서비스개시일	비고
1	긴급 돌봄 지원단	방문요양	일 3시간	'20.03.27.	
2		활동지원	일 8시간	'20.03.30.	
3		활동지원	일 24시간	'20.04.01.	·구로구보건소의뢰 ·서울시격리시설(인재개발원) 장애인과 활동지원사 함께 입소
4		활동지원	일 24시간	'20.09.05.	·강남구보건소의뢰 ·서울시격리시설(민간호텔) 장애인과 활동지원사 함께 입소

- (제공사례)

제공사례 1: 구로구 자가격리대상자(지적장애인) 긴급돌봄 제공 사례(성동종합재가센터)

북한이탈주민 출신 모자가구. 보호자는 코로나-19 양성이나 지적장애1급 아들의 돌봄공백 걱정으로 보호자가 치료 및 자가격리 거부하여 당사자들의 건강 뿐 아니라 지역사회 감염전파가 우려되는 상황이었음 긴급히 지적장애 이들에 대한 활동지원 돌봄인력 매칭 및 격리시설 입소 지원으로 상황 완화



제공사례 2

강남구 거주, 지적장애 1급 장애 청소년이 다니고 있는 학교에서 확진자 발생하여 자가격리 통보 가족 돌봄 불가한 상황이어서, 긴급 돌봄 의뢰하여 긴급히 지적장애 자녀에 대한 활동지원 돌봄인력 매칭 및 격리시설 입소 지원으로 상황 완화

**향후계획**

- 긴급돌봄서비스 시행 : '20. 3월~ 긴급돌봄 상황 종료 시

**기대효과**

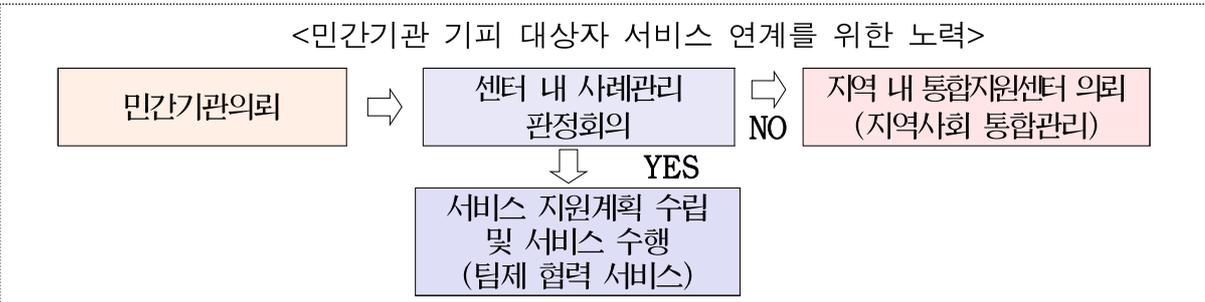
- 코로나19 감염증 확산으로 인한 돌봄 공백의 최소화
- 긴급돌봄 대응체계 구축을 통해 공공의 책임성 실현

# 1-7 민간기피 사례연계 및 협력

이용자 발굴, 사회서비스 사각지대 해소와 민간기관과의 소통증진을 위해 민간기관 연계와 협력 강화

## □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 지역사회 민간기관 및 민간기관 협회 등
- 사업내용
  - 민간 서비스 기피 대상자 중심 연계 서비스
    - 최종증 대상자(민간기관의 서비스 제공 어려움) 또는 완전 경증 대상자 (수익성이 낮아 민간에서 서비스 거부) 등 연계 서비스



- 민간기관 의견수렴 정기 간담회 : 전국방문요양·목욕기관협회(전재연), 한국재가장기요양기관정보협회(한기협) 등과 정기적인 간담회 추진-연간 2회
- 민간기관 협약 및 사업 연계 추진

## □ 추진실적

( '20. 9월 말 기준 )

구분	서비스 내용
민간기피 사례지원	- 민간기관 기피 대상자 사례의뢰 총 85건
민간기관 정기간담회	- 한국재가장기요양기관정보협회(한기협) ('20.3월) - '20년 1차 전국방문요양·목욕기관협회 간담회 ('20.6월) - '20년 1차 한국재가장기요양기관정보협회 간담회 ('20.6월)
민간기관 협약 등	- 민간기관 협약 체결 : 충현복지관 프리알지원주택센터('20.6월), 건강의집의원('20.6월) - 협약 체결기관과의 실무협의체 구축 및 사업연계(민들레문화나들이)

## □ 기대효과

- 민간서비스 기피 대상자의 돌봄 사각지대 해소
- 공공·민간기관의 소통을 통해 협력 증진

## 참 고

## 종합재가센터 민간기피사례 실적 및 사례

### □ 민간기피사례 실적

(기준 : '19.7월~'20.9월, 종결포함)

서비스명 센터명	이용자 수(명)					서비스 횟수(회)	서비스 시간(h)
	합계	방문 요양	장애인 활동지원	긴급돌봄 (노인)	긴급돌봄 (장애인)		
민간기피사례 비율 (A/B)	10.8%	16.7%	24.4%	7.5%	4.5%		
종합재가센터 사업실적(B)	786	138	82	544	22		
민간 기피	계(A)	85	23	20	41	1	5,138
	성동	16	2	13	0	1	1,510
	은평	20	2	-	18	-	481
	강서	19	7	-	12	-	1,327
	노원	14	5	7	2	0	1,553
	마포	16	7	-	9	-	653

### □ 민간기피 지원 사례(예시)

구분	이용인	서비스 지원	지원 방법	대상자 특성 및 민간기피 사유
방문 요양 · 방문 목욕	윤**	·기간 : 19.10.1~7.14 ·횟수 : 주6회 (총231회) ·시간 : 3시간 (총690시간) ·내용 : 가사 및 신체활동지원 등	2인 1교대	· 장기요양3등급, 최종중/고령, (105세) · 자립 거동 불편, 대상자 정신질환(도둑망상) 심하고 신체기능 저하 등 케어의 어려움으로 민간기관 의뢰
	강**	·기간 : 20.3.30~현재 ·횟수 : 주5회(총98회) ·시간 : 1시간(118시간) ·내용 : 방문목욕, 송영지원준비 등	3명 (3인 1조)	· 파킨슨, 치매 · 주간보호센터를 이용하시며 송영준비 일상생활 지원 · 주 1회 목욕서비스 지원 · 1시간 방문요양서비스로 민간 기피 사례
장애인 활동 지원	배**	·기간 : 20.7.20~현재 ·횟수 : 주5회(총29회) ·시간 : 3시간(29시간) ·내용 : 가사 및 신체활동지원 등	4명	· 지체장애1급, 외상장애(경추손상,전신마비) · 24시간 돌봄 대상자로 활동지원사 확보에 어려움이 있어 해당 자치구에서 활동지원사 연계의뢰 · 근무강도 높음(일 3~4회 체위변경, 휠체어로 옮겨타기, 관장을 통한 주 3~4회 배변유도 및 처리, 목욕 등)
긴급 돌봄	이**	<긴급돌봄→장기요양> ·기간 : 20.1.7~현재 ·횟수 : 총5회→총94회 ·시간 : 15시간→280시간 ·내용 : 가사 및 신체활동지원 등	2인 1교대	· 장기요양 5등급 · 정신질환(저장강박증), 알츠하이머(인지장애) · 주거환경 열악 · 돌봄 공백 및 주거환경 개선의 어려움으로 서비스 연계
	이**	·기간 : 20.1.10~20.05.22 ·횟수 : 총32회 ·시간 : 3시간(총96시간) ·내용 : 일시재가서비스 등	2인 1교대	· 중장년층, 지체장애와 희귀질환 동반 지적장애 남편, 자녀 2명과 생활 · 대상자가 실질적인 가장이나 입퇴원을 반복하여 신체증상의 회복이 필요한 상태이나 거동마저 불편한 상태로 전반적인 일상생활 및 가사활동이 중단되는 위기에 처함 · 민간 기관 요양보호사 1인의 서비스 지원에 한계 발생

## **2 국공립 사회복지시설 운영**

2-1. 국공립어린이집 운영

2-2. 장기요양시설 수탁 준비

## 2. 국공립 사회복지시설 운영

### 2-1 국공립어린이집 운영

국공립어린이집 신규시설을 중심으로 수탁받아 투명성과 전문성을 기반으로 직접 운영함으로써 공공이 책임지는 영유아중심·놀이중심 보육환경 구축

#### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 신축 국공립어린이집
- 사업내용 : 자치구 위·수탁 적격자 심의 참여를 통한 국공립어린이집 수탁 및 운영

〈국공립어린이집 운영계획(안)〉

구 분	계	2019	2020	2021
어린이집(구립)	7	-	6	1

#### □ 전략 및 과제

공공이 책임지는 아이중심 보육환경 구축

차별화  
전략

- 영유아중심 · 놀이 중심 교육과정 운영
- 선도적인 공보육 운영모델 개발을 통한 보육서비스 질 제고
- 보육교직원의 고용안정성 강화를 통한 양질의 보육서비스 제공
- 부모-어린이집-지역사회의 협력을 통한 안심보육 환경 구축
- 민관협력을 통한 보육의 공공성 강화

추진  
과제

영유아중심  
놀이 중심  
교육과정운영

선도적 공보  
육운영모델  
개발 확산

보육교직원  
고용안정성  
강화

협력적  
안심보육  
환경구축

민관협력  
관계 강화

○ 사회서비스원 어린이집 운영방향

- 보육사업 법령 및 지침에 따른 보육 원칙을 준수하며 서비스 품질향상을 목적으로 운영모델 및 보육 콘텐츠 구축
- 영유아중심·놀이중심 교육과정 연구개발·운영하여 공보육모델 정립
- 보육서비스의 질은 보육교직원의 질과 연계됨에 따라 보육교사의 안정적인 근무환경 속 전문성 실천 방안 마련
- 학부모와 협력을 강화하는 ‘문턱 없는 어린이집’ 지향
- 본부 역할기능을 강화·확대하여 운영모델을 지원해나감  
 <본부의 전문적 행정지원 방향>



서울시 사회서비스원 국공립어린이집운영 내실화

□ 추진실적('20. 9월말 기준)

○ 국공립어린이집 개원(6개소)

- 노원든든어린이집('20.3월), 서대문든든어린이집('20.5월), 중랑·은평든든어린이집('20.7월)
- 영등포든든어린이집('20.9월), 강동구든든어린이집('20.9월)



○ 질 높은 보육 실현을 위한 보육분야 연구용역 현장 적용

- 보육분야 교육콘텐츠교육('20.2월~), 보육분야 운영모델('20.3월~)

○ 유관기관과의 협력체계 구축을 위한 업무협약 체결

- 서울시육아종합지원센터('20.5월), 서울시건강가정지원센터('20.6월), 서울시여성가족재단('20.7월)

**향후계획**

○ **국공립어린이집 운영 : 6개소, '20.3~12월**

어린이집명		개원시기	정 원	주 소	취약보육
개 원	노원든든	'20.3월	45	노원구 초안산로2라길 26 월계센트럴 아이파크 내	야간연장, 장애통합
	서대문든든	'20.5월	71	서대문구 거북골로100 래미안루센티아아파트 내	야간연장, 시간제보육
	중랑든든 (새우개하나)	'20.7월	68	중랑구 용마산로 139 다길 17	야간연장, 장애통합
	은평든든 (응암행복)	'20.7월	98	은평구 은평로220 녹번이편한세상캐슬아파트 내	야간연장, 장애통합
	영등포든든	'20.9월	65	영등포구 대림로35가길 9	야간연장, 다문화이동
	강동든든	'20.9월	95	강동구 아리수로93가길 110	야간연장, 장애통합

○ **자치구 보육사업 및 이용자 수요를 고려한 맞춤형 취약보육 운영**

- 자치구 보육사업 및 이용자 수요를 고려한 맞춤형 취약보육 운영
- 장애통합 · 다문화이동 · 야간연장 등 취약보육 우선 운영으로 공공의 책임성 실현

○ **국공립어린이집('21년 개원 예정) 수탁 심의·참여 : '20.10~12월**

○ **보육분야 유관기관과의 협력체계 구축 및 이해관계자 의견수렴**

- 보육분과위원회('20.9월), 업무협약 추가 체결 및 협력 확대('20.10월~)

**기대효과**

○ **공공이 책임지는 아이사랑 보육환경 구축 및 공보육 모델 마련**

- (어린이집) 아이가 중심이 되어 놀이하는 어린이집
- (영유아중심·놀이중심) 창의적으로 놀이하며 건강하게 성장하는 아이
- (교사전문성) 아이와 놀이하며 함께 성장하는 교사
- (부모참여성) 함께 참여하며 보육환경을 만들어가는 부모
- (공공성) 공공이 직접 책임지는 보육서비스 제공
- (책무성) 공공과 민간이 함께 상생하며 협력하는 보육환경구축

## 2-2 장기요양시설 수탁 준비

장기요양시설을 신규시설 중심으로 위·수탁 계약하고 직접 운영하여 공공이 책임지는 노인 장기요양시설 구축

### 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 장기요양 신규 시설
- 사업내용 : 신규 시설 위주 추진 후 단계적 확대

- 서울시사회서비스원 설립 및 운영지원 조례에 의거, 우선 수탁계약 추진

〈 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례 〉

제15조(사무 및 사업의 위탁 등) ③ 시는 사회서비스원의 사업에 속하는 사업을 위탁할 때에 다른 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 그 사업을 다른 기관에 우선하여 사회서비스원에 위탁할 수 있다.

### 대상 시설 현황

(단위: 개소)

시설구분	계	2019	2020	2021	2022
요양시설(시립)	4	-	-	1	3

※ 동대문('21년), 송파·강동·서대문('22년)

※ 요양시설 운영은 서울시 공공요양시설 확충 계획에 따라 추진 예정('20년 서울시 어르신복지과)

### 향후계획

- 장기요양시설 운영 모델 개발 연구 (서울시복지재단) 연계 : '20.10~12월
- 장기요양시설 수탁 검토 및 논의 : '20.10~12월

### 기대효과

- 요양보호 어르신의 신체·인지기능 유지 및 가족의 부양 부담 경감
- 공공이 책임지는 노인장기요양시설 구축

## **3 민간서비스 기관 지원·협력**

3-1. 민간서비스 기관 지원

3-2. 이해관계자 의견수렴 및 협의체 구성·운영

## 3-1

## 민간서비스 기관 지원

민간 서비스기관을 대상으로 법률, 회계, 노무, 노인·장애인, 보육분야 경영 컨설팅, 공공자원 무료 대관, 교육 지원으로 민간 상생 협력 체계 구축

### □ 사업개요

- 민간 사회서비스 제공 기관의 현안 및 애로사항 해소를 위한 경영 컨설팅 추진으로 서비스의 질 향상 견인
- 서울시사회서비스원 본부·소속기관의 공공자원 무료 대관을 통한 공공성 지원 및 서비스원 인식 제고
- 민간 사회복지시설 등 대상 재활기반 교육 및 협업을 통해 협력체계 구축

### □ 추진실적('20. 9월 말 기준)

- (민간기관 의견수렴) 민간지원사업 관련 재가·보육 분야 주요 민간협회 의견 조사·반영 : '20.2~3월
  - 재가분야 : 2개 협회 / 보육분야 : 1개 협회(3개 분과)
- (공공자원 대관) 본부·소속기관 교육장 등 무료 대관(11회)
  - 본 사업 개시·홍보 전 개별 요청건 및 사업 개시 후 대관신청건 협조
    - ※'20.3~8월 서울시장애인복지시설협회 상근직원 교육(본부) 등
- (교육 지원) 소속 서비스 지원직(물리치료사·작업치료사)의 지역 노인복지센터 이용자 등 대상 교육(1회)
  - ※ '20.5월까지 대내외 의견수렴 및 사업계획 보완 후 '20.6.1.부터 착수
- 대체인력 지원사업 추진 방안 마련을 위한 위탁 연구 : '20.7~11월

## □ 향후계획

### ○ (경영 컨설팅) 전문가 컨설팅 및 상담 지원 : '20.10월~

- 지원대상 : 서울시 소재 종사자 30인 미만 민간 사회복지시설
- 지원내용·횟수 : 법률·회계·노무분야(3회), 노인·장애인, 보육분야(2회)
  - ① (법률·회계·노무분야) 집중컨설팅 상담(1회) + 컨설팅 실시·의견서 작성 등(1회) + 점검 및 상담(1회)
  - ② (노인·장애인, 보육분야) 원-포인트 상담(2회: 현장 1회 + 의견서 작성 1회)

#### [ 분야별 주요 컨설팅 내용 ]

##### - (법률·회계·노무분야)

- 채권·채무, 근로관계, 손해배상, 임대차, 신축·이전 등 생활법률 및 사업관련 법률 상담, 계약서 검토, 분쟁 해결 방법 및 절차 안내, 조력기관 연계 등
- 종사자 수요 맞춤형 생활법률, 사회복지법령, 인권 및 성희롱 예방 교육 등
- 예산 및 회계 관리, 재무회계, 수입·지출 운영 및 관리, 결산 보고 내용 등 점검 및 진단
- 근로계약서 작성, 연차휴가 및 수당 등 근로조건 관련

##### - (노인·장애인, 보육분야) 기관의 효율적인 운영을 위한 조직진단, 성과 및 서비스 품질 관리, 서비스 개선을 위한 방안 등

- 컨설팅단 : 법률·회계·노무 9명(변호사 3명, 회계사 3명, 노무사 3명), 전문분야 6명(노인·장애인 3명, 보육 3명)

※ 신청 수요과제 등 감안 특정분야 컨설팅단 확대 등 운영

### ○ (교육 지원) 재활기반 인지·신체활동 프로그램 등 교육 : '20.10월~

- 지원대상 : 서울시 소재 민간 사회복지시설·단체
- 지원내용·횟수 : 기관별 분야내(2회 이내), 1회당 최소 참석 인원 5인 이상
  - ① (인지지원) 이용자 대상 작업 프로그램, 인지 기능 및 장애 유형별 특성 관련 종사자 교육, 사례별 맞춤 지원(방문 진료의 동행 및 평가상담), 인지학습지·교구 활용 관련 교육, 관련 협력 사업 추진
  - ② (건강개발) 종사자 대상 신체 활동·매뉴얼 활용 관련 교육 지원

### ○ (공공자원 대관) 공공자원 무료 개방·공유 : '20.10월~

- 지원대상 : 서울시 소재 민간 사회복지시설·단체
- 지원시설 : 본부 및 종합재가센터 5개소 교육장·회의실 등

## 3-2 이해관계자 협의기구 및 의견수렴

사회서비스원 설립과 관련하여 다양한 이해관계자의 의견수렴을 통해 절차적 정당성과 행정의 신뢰성을 확보하고 사업의 성공적 추진 도모

### □ 추진배경

- 사회서비스원 설립 추진과정의 절차적 정당성, 민주성, 신뢰성 확보
- 사회서비스 이용자, 종사자, 전문가 등을 포함한 종합적인 의견수렴 및 사회서비스원 운영모델 개발에 반영

### □ 사회서비스원 운영위원회 구성·운영

- 사업의 성공적 안착과 협력적 운영 모델 구축을 위한 자문·협의기구
  - (구성) 시의회, 학계, 현장전문가, 이용자, 시 관련 부서 등 참여
  - (운영) 사회서비스원 내 운영위원회 및 보육, 장애인, 노인요양 분과위원회



### □ 추진실적('20. 9월 말 기준)

- '20년 종합재가센터 개소 자치구 대상 사업설명회(1회, 43명)
- 종합재가센터별 운영위원회 구성 및 회의(5개소, 12회)
- 이해관계자와 간담회 및 의견수렴 등(한국재가장기요양기관정보협회 등 8회)
- 분과위원회(노인요양분과위원회 1회, 18명/ 장애인분과위원회 1회, 17명)

### □ 향후계획

- 운영위원회 및 분과위원회 의견수렴 : '20.10~12월
- 민간기관과의 정기적인 간담회 추진 : '20.10~12월  
민간기관(전국방문요양목욕기관협회, 한국재가장기요양기관정보협회 등)
- 소속기관별 운영위원회 정기회의 (분기 1회) : '20.10~12월

## 4 서비스 품질 관리

4-1. 서비스 운영모델 적용 · 보완

4-2. 종사자 역량 강화 교육

4-3. 서비스품질관리 체계 구축

## 4. 서비스 품질 관리

### 4-1 서비스 운영모델 개발

사회서비스원의 통합서비스 제공 모형에 적합한 서비스 운영모델을 구축함으로써 사회서비스 품질관리 체계를 마련

#### 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 종합재가센터 및 국공립어린이집 운영모델
- 사업내용 : 종합재가서비스 운영모델 및 어린이집 보육 운영모델의 현장 적용·보완을 통해 공공 서비스의 품질 관리

#### 추진실적('20. 9월 말 기준)

- 종합재가센터 서비스 실천 매뉴얼 보완을 통해 서비스 품질관리 추진
  - 종합재가센터 현장 서비스 실천 매뉴얼 마련을 위해 소속기관 TF팀 구성·운영(5회)
- 종합재가서비스 운영모델 적용·보완을 통해 서비스 품질 관리 강화
  - 종합재가센터 운영모델 보완 연구용역 : '20.5~10월
- 보육분야 운영모델 종사자 교육 및 개원 어린이집 적용 : '20. 2월
- 사회서비스원 종사자의 역량 및 근무평가 체계 연구 : '20.5~ 8월
- 종합재가서비스 운영모델 보완 연구용역 최종 보고회 : '20. 9월

#### 향후계획

- 사회서비스원 국공립어린이집 운영모델 적용·보완 : '20.10~12월

#### 기대효과

- 공공이 직접운영하는 재가서비스 및 보육의 모델 정립
- 사회서비스의 공공성 강화 및 서비스 품질 제고

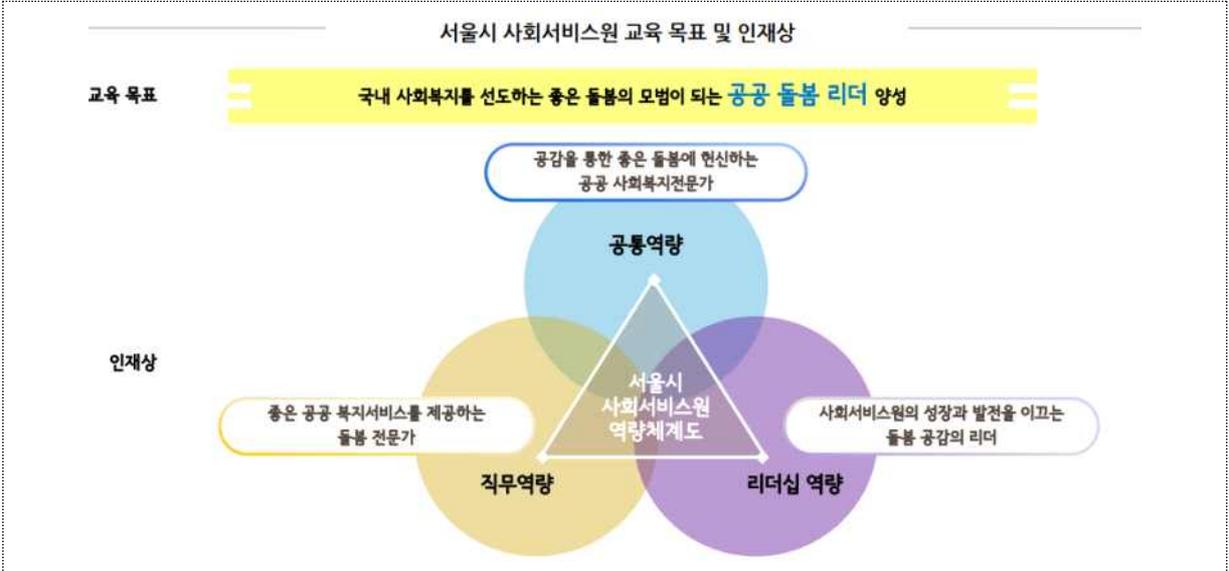
## 4-2 종사자 역량강화 교육

사회서비스의 질 제고 및 전문성 강화를 위한 사회서비스원 직원 대상 맞춤형 교육 추진을 통해 인재양성 및 서비스 품질 향상 도모

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 서울시사회서비스원 본부 및 소속기관 직원
- 사업내용 : 직급 및 직무별 맞춤형 체계 교육

### □ 교육목표 및 인재상



\* 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발('19.5월~'20.3월, 한국능률협회컨설팅)

- **교육체계 연구 및 근거중심의 교육 추진**
  - 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발 연구용역 결과를 반영하여 종사자의 역량강화를 위한 교육체계 구축 및 다양한 프로그램 도입 적용
- **교육대상별 맞춤형 교육 추진**
  - 본부직원 및 소속기관 직원의 리더십, 공통, 직무교육 등 구분 실시
  - 신규교육은 신속한 직무수행을 위한 필수 교육 위주 편성, 직무·직급별 보수·심화교육은 사회서비스원의 장기적인 인재양성 방향을 반영하여 추진
- **사회서비스원의 설립 취지와 공공 비전을 지향하는 전문인재 양성**
  - 인권, 안전, 노동, 경제 지식함양 및 민주적 의사결정 능력 향상

## ☐ 서울시사회서비스원 직원 교육체계

		리더십 역량 함양	직급·기관 공통&직무 역량 함양	공통 역량 함양		
		리더십 아카데미	직무 아카데미		자신 아카데미	공신 아카데미
중 합 재 가	본부 일반직	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 직급별 리더십 교육을 필수교육으로 운영하며, 리더십 교육을 인사제도와 연계(승급에 반영)하여운영함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 직무 전문가육성을 위한'공통, 필수, 선택, 자격과정 제공</li> <li>✓ 실무적으로 활용되는 지식과 기술 바탕으로 일반 행정 관련 직무 수행을 위한 다양한 콘텐츠 제공</li> <li>✓ 직무별로 카테고리화 하여 교육 운영</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 사회서비스원 공공서비스승급 및 복지 연계하여 인문학적소양 및 자기계발을 위한 교육 제공</li> <li>✓ 본부 사무직 제외 각센터별 전문 직군의 경우, 보상차원에서 혜택 제공 가능하도록 마일리지제도 연계 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 사회 복지 분야의 공무원 및 공공 CS 마인드 함양</li> <li>✓ 서울시 사회서비스원 소속감과 복지서비스 관련 공통적 이해</li> <li>✓ 서비스 대상(이용자, 보호자)에 대한 이해</li> </ul>
	서비스 지원직	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 계층별 누락 없이 리더십 교육 프로그램 마련</li> </ul>	<b>직무 공통</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사회서비스원 소속 전직원 공통 교육과정 제공</li> <li>▪ 서비스 운영 및 체계 관련, 4차 산업혁명, 감정노동관리, 법정필수 교육 등</li> </ul>			
	전문 서비스 직	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 입사시 신규자교육이 공통, 직무교육으로 구분하여 2-4주 정도 진행</li> </ul>	<b>직무 필수</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직무에 따라 필수적으로 이수해야 하는 외부교육 연계 (신규자, 보수 심화 교육 등)</li> </ul>			
보육	보육교사		<b>직무 선택</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 직무에 따라, 이수제 개념으로 일정 부분 이상을 교과목을 선택하여 이수</li> <li>▪ 운영 기관은 내부이나 사외강사 운영 가능</li> </ul>			
	아용자/보호자	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 돌봄 업무에 기본적인 이해와 관련 법률</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 관련 중사자의 인권 보호를 위한 가이드</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 이용자/보호자의 교육적 요구 반영</li> </ul>		

## ☐ 추진실적 ('20. 9월 말 기준)

- 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발(한국능률협회건설팀) : '20.3월
- 신규직원 직무교육(본부 및 소속기관 직원) : '20.4~7월
- 직원 퍼실리테이션 워크샵(본부 직원) : '20.4월
- 직장 내 괴롭힘 예방 등 법정 의무교육(본부 및 관리자급 직원) : '20.9월
- 신규직원 직무교육(본부 및 소속기관 신입직원) : '20.9월

## ☐ 향후계획

- 종사자 역량 및 전문성 강화를 위한 교육 추진
  - 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발 반영 : '20.10~12월
  - 신규교육 및 기존직원 직무·심화교육 추진 : '20.10~12월
- 종사자 권리증진 매뉴얼 개발 : '20.10~11월
- 돌봄인력 실습교육 콘텐츠 개발 및 민간기관 수요조사 : '20.10~12월

## ☐ 기대효과

- 공공서비스 정신과 직무역량, 전문성을 갖춘 돌봄 리더 양성

**참 고**

**종사자 교육 현황 ('20.1~9월)**

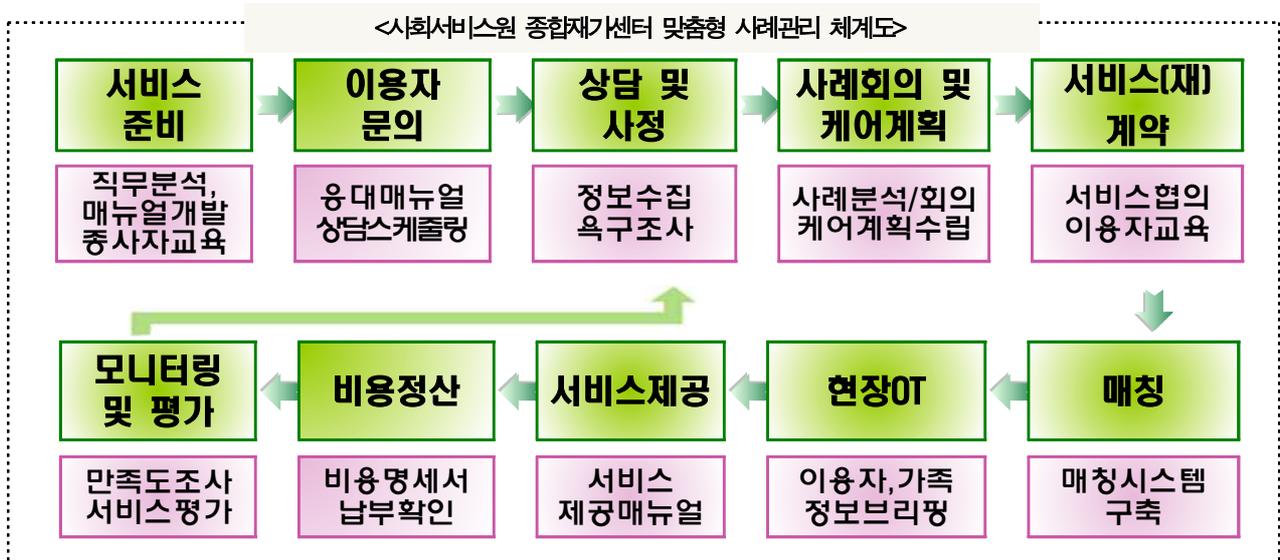
교육명	일시	주요내용	교육대상	교육시간	교육인원		
					소계	본부	소속기관
제1차 신규직원 교육	20.02.03. ~ 02.19.	비전, 공공성의 이해, 종합재가사업 이해등	본부·소속기관 신규직원	20.8	30	11	19
제2차 신규직원 교육	20.04.01. ~ 04.03.	어린이집 직무교육	소속기관 신규직원	21	8	0	8
본부 직원 퍼실리테이션 워크샵	20.04.09.	비전달성을 위한 조직원 역할정립, 방향성 찾기	본부 5, 6급 직원	5	21	21	0
성희롱·성폭력 예방 교육	20.05.25. ~ 05.29.	성희롱·성폭력 예방 교육	전 직원	1	246	33	213
제3차 신규직원 교육	20.07.01. ~ 07.07.	기관 비전 및 사업 이해, 법정의무교육 등	본부·소속기관 신규직원	31.5	27	5	22
직장내 괴롭힘 예방교육	20.07.07.	직장내 괴롭힘 예방 관련 내용	전 직원	1, 2	57	28	29
4대 폭력 예방교육	20.07.01. ~ 07.31.	4대폭력 예방 온라인 교육	전 직원	4	270	29	241
직장내 괴롭힘 예방교육	20.08.01. ~ 08.31.	직장내 괴롭힘 예방 온라인 교육	전 직원	1	234	0	234
감정노동종사자 권리보호 교육	20.08.01. ~ 08.31.	감정노동종사자 권리보호 온라인 교육	전 직원	1	271	29	242
인권교육	20.09.01. ~ 09.30.	온라인 인권교육	전 직원	1	308	29	279
장애인 인식개선 교육	20.09.01. ~ 09.30.	온라인 장애인 인식개선 교육	전 직원	1	308	29	279
신규직원 공통교육	20.09.14. ~ 09.15.	기관 비전 및 사업이해, 응급처치, 의사소통, 직장예절교육	신규직원	14	12	0	12

## 4-3 서비스 품질관리 체계 구축

사회서비스원의 통합서비스 제공 모형에 적합한 서비스품질 관리체계를 구축함으로써 사회서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

### □ 사업개요

- 사업기간 : 2020년 1~12월
- 사업대상 : 사회서비스원 소속기관
- 사업내용 : 서비스별, 사업대상자별 통합 사례관리 체계 구축



### □ 추진실적 ('20. 9월 말 기준)

- 서비스 품질평가 모니터링 지표 및 체계 적용 '사회서비스원 운영체계 개발연구' (한국능률협회컨설팅) : '20.3월
- 종합재가센터 서비스 상반기 현장 모니터링(5개소) : '20.5월

### □ 향후계획

- 종합재가센터 서비스 하반기 현장 모니터링 : '20.11월
- 서비스 품질 평가 모니터링 및 만족도 조사로 서비스 품질 개선 : '20.11월

### □ 기대효과

- 서비스 품질관리 체계 구축을 통한 이용자 만족도 제고 및 서비스 품질 향상

## (붙임) 주요행사 관련 보고

# 대통령 주재 사회서비스원 돌봄종사자 영상간담회

### □ 행사개요

- 행사명: '행복한 노동, 따뜻한 돌봄' 코로나시대, 돌봄노동자를 만나다
- 일시/장소: '20.10.8.(목) 11:00~11:50 / 청와대 총무실 및 현장영상연결
- 참석자
  - 현장(8명): 대통령, 더불어민주당 이낙연 당대표·한정애 정책위의장·남인순 국회의원, 서울시사회서비스원 주진우 원장, 성동종합재가센터 오대희 장애인활동지원사, 청와대 노영민 비서실장, 윤창렬 사회수석
  - 영상(6명): 서울·대구·경남·경기 종사자, 성동구청 정원오 청장
- 주요내용
  - 사회서비스의 공공 책임·역할 강화 및 고용·사회안전망 확충
  - '사회서비스원' 법안 통과 및 필수노동자 처우 개선 등 지원 대책 마련

### ※ 대통령 핵심 발언

- 고령화·양극화 시대에 코로나 위기를 맞아 복지와 사회안전망 중요성 증대
- '사회서비스원' 사업은 그동안 민간 의존 사회서비스의 정부책임 의지로 시작
- '사회서비스원' 설립으로 돌봄종사자의 정규직 비율 확대 등을 통한 사명감과 함께 돌봄 대상자의 만족도 제고 기대
- 돌봄종사자들의 노력이 방역과 복지에 큰 힘이 되었음
- 코로나 위기속 '사회서비스원' 운영으로 그 필요성과 역할에 대한 인식 제고
- '사회서비스원법' 조속 통과를 통한 법적 근거 마련과 지역사회 종합돌봄, 공공 서비스 제공의 차질 없는 추진 약속

### □ 진행순서

시 간	주요내용	비 고
11:00~11:07	7' 대통령 모두 말씀	류근혁 사회정책비서관(사회)
11:07~11:10	3' 사회서비스원 현황보고	주진우 서울시사회서비스원장
11:10~11:40	30' 종사자, 관계자 등 7인 사례발표(각 4분)	*서울: 김세진(간호사), 오대희(장애인 활동지원사), 이경자(요양보호사)
11:40~11:44	4' 이낙연 당대표, 한정애 의장(각 2분)	
11:48~11:50	2' 대통령 마무리 말씀	

※ 서울시사회서비스원 관련 : 주진우 원장 타 시도 현황포함 대표 보고, (성동) 간호사·활동지원사, (송파) 요양보호사 3인 사례 발표

# 서울시사회서비스원 온라인 사례발표회

## □ 행사개요

- 행사명: '서울시사회서비스원 공공 책임성 구현' 사례발표회
- 일시/장소: '20.7.23.(목) 15:00 / 서울시사회서비스원 5층 교육장1
- 진행방식: 온라인 실시간 영상 생중계(유튜브)
- 참석자: 사회서비스 전문가 및 이해관계자, 현장직원 등(온라인 참석)
- 주요내용
  - 서울시사회서비스원에서 소속기관(성동종합재가센터) 개소 1주년을 맞이하여 공적 돌봄 서비스 우수 사례<sup>1. 2)</sup> 발표 및 향후 역할과 방향에 대한 토론
  - 1) 성동종합재가센터: 장애인활동지원 우수 사례(활동보조, 인지지원, 건강개발 통합서비스 제공, 방문간호 연계 사례 등)
  - 2) 강서종합재가센터: 장기요양 우수 사례(팀제협력서비스 적용, 건강보험공단 이동지원 시범사업 참여 등)

## □ 진행순서

시 간		주 요 내 용		비 고	
15:00	'5	개회	인사말 : 서울시사회서비스원 대표이사		
15:05 ~15:15	'10	축사	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 서울시의회 보건복지위원장(5')</li> <li>■ 서울특별시 복지정책실장(5')</li> </ul>		
15:15 ~15:45	'30	주제 발표	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 공공의 책임성 구현을 위한 서울시사회서비스원의 역할 및 방향</li> <li>- 양난주 (대구대학교 교수)</li> </ul>		
15:45 ~16:15	'30	사례 발표	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 장애인/노인요양 사례</li> <li>- 성동종합재가센터(15')</li> <li>- 강서종합재가센터(15')</li> </ul>		
16:15 ~ 16:55	'40	지정 토론	좌장(5)	■ 김진석(서울여자대학교 교수)	중간진행
			토론 (5명) 각 '7이내 (35)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 김유진(서울시 복지정책과 사회서비스팀장)</li> <li>■ 송인주(서울시복지재단 팀장)</li> <li>■ 김종진(한국노동사회연구소 선임연구위원)</li> <li>■ 서해정(한국장애인개발원 연구위원)</li> <li>■ 유애정(국민건강보험공단 부연구위원)</li> </ul>	
16:55 ~ 17:00	'5	폐회	총평 등		

※ SNS채널 활용하여 포럼 당일 온라인 생중계