

주요업무보고

2021. 6. 16.

서울특별시 사회서비스원

I . 일반현황

1 기본현황

- 기관명: 재단법인 서울특별시 사회서비스원
- 소재지: 서울시 마포구 마포대로 89 포스트타워 5, 12층
- 설립일: 2019. 2. 27.
- 설립근거: 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 제5조)
 - 국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁운영
 - 사회서비스 관련 법령에 따른 각종 서비스 등의 제공
 - 다음의 사업을 수행하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문
 - 사회복지법인 및 사회복지시설의 설립·설치 및 운영
 - 사회서비스유관법률에 따른 각종 급여 및 서비스 제공
 - 사회서비스원이 운영하는 시설 및 제공 서비스와 관련된 사회서비스의 질 제고 관련 연구·개발
 - 사회서비스원의 운영 시설 및 제공 서비스와 지역 내 사회서비스 연계 계획 수립 지원
 - 사회서비스원에 종사하는 사람의 처우를 개선하고, 고용의 안정성을 높이기 위한 사업
 - 그 밖에 사회서비스 공공성 제고 등의 책임을 이행하기 위하여 필요하다고 시가 인정하는 사업

2

이사회 현황

임원: 이사 9명(이사장 포함), 감사 1명

직책	성명	주요경력	임기
비상임이사 (이사장)	홍미영	· 前)인천시 부평구청장 · 前)제17대 국회의원 · 前)인천시 시의원	'19.3.11 ~'22.3.10
상임이사 (대표이사)	공석 ¹⁾		
비상임이사 (당연직)	이해우 ²⁾ (직무대행)	· 現)서울시 복지기획관	'21.1.8 ~발령시
비상임이사 (선임직)	권미경	· 現)연세의료원 노동조합 위원장 · 前)서울시의회 시의원 · 前)연세의료원 간호사	'19.3.11 ~'22.3.10
	김영명	· 現)서강어린이집 원장 · 前)명지대 겸임교수 · 前)중앙보육정보센터 센터장	'19.3.11 ~'22.3.10
	김철	· 現)사회공공연구원 연구실장 · 前)수원대 강사 · 前)서울대 한국정책지식센터	'19.3.11 ~'22.3.10
	남기철	· 現)동덕여대 교수(사회복지학) · 現)사회보장위원회 전문위원 · 前)서울복지재단 대표	'19.3.11 ~'22.3.10
	이경자	· 現)서울시사회서비스원 송파종합재가센터 요양보호사	'20.5.11. ~'23.5.10.
	조석영	· 現)강북장애인복지관 관장 · 前)하트종합사회복지관 부장	'19.3.11 ~'22.3.10
비상임이사 (당연직)	김태명	· 現)서울시 재정기획관	'21.1.8 ~발령시
비상임감사 (당연직)	박기용	· 現)서울시 복지정책과장	'20.7.1 ~발령시

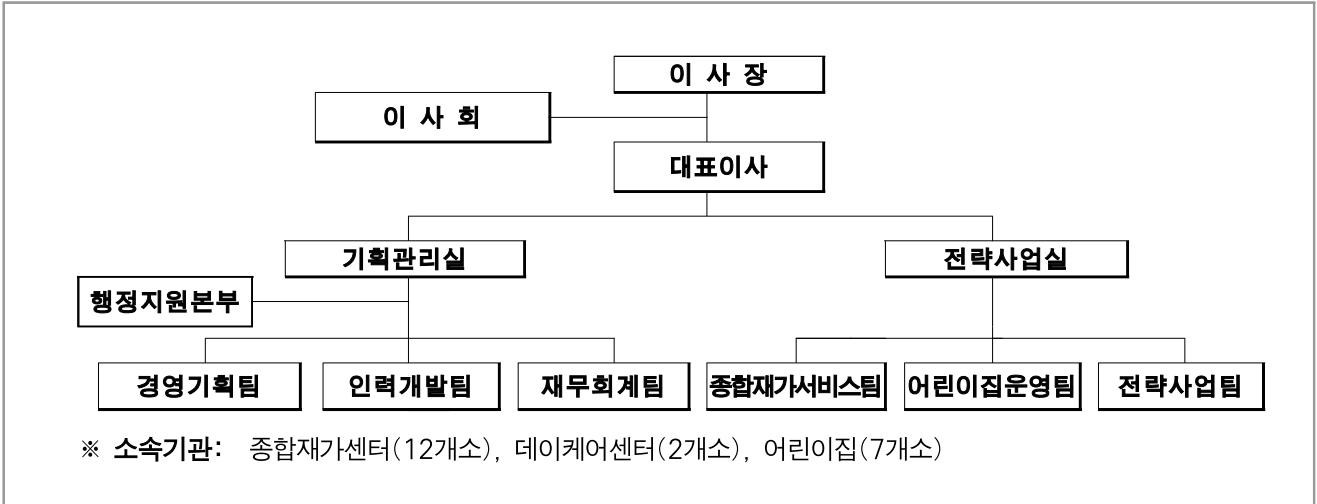
1) 2021.3.31.자 퇴임

2) 차기 대표이사 선임 시까지 직무대행

3

조직 및 인력

□ 조직 기구표(2실, 1본부, 6팀)



□ 인 력: 정원 572명 / 현원 485명

〈'21.4.30. 기준 / 단위: 명〉

구분	계	대표이사	일반행정					서비스지원				전문서비스			보육			기능
			1급	2급	3급	4급	5급	3급	4급	5급	6급	나급	다급 (요양)	다급 (활동)	4급	5급	6급	
정원	572	1	-	2	-	9	27	1	14	37	14	15	266	85	8	1	88	4
현원	485	1	-	2	-	8	27	0	13	36	14	14	219	56	8	1	83	3

※ 제외 : 파견직 공무원 2명(사회복지 5급 1명, 사회복지 6급 1명), 계약직 18명(축타계약직 5명, 계약직 7급 3명, 계약직 나급 10명)

※ 포함 : 대표이사 직무대행 1명, 임용대기자 3명(보육4급 1명, 서비스지원5급 2명)

○ 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

□ 부서별 주요업무

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

4

예산현황

□ 2021년 예산

○ 예산총괄

(단위:천원)

구분	총 예산	인건비*	운영비	정책사업비	예비비
계	35,436,084	3,255,589	2,180,713	24,035,755	5,964,027

※ 인건비 : 본부 인건비 (소속기관 인건비는 정책사업비에 포함)

※ 총예산 중 인건비는 18,834백만원으로 53.1% 비중 차지

○ 세입예산

(단위:천원)

과 목	2021년	2020년	증 감
계	35,436,084	28,019,450	7,416,634
1. 영업수입(자체)	5,898,044	2,566,024	3,332,020
2. 출연금수입	18,568,191	22,325,884	△3,757,693
3. 보조금수입	2,854,488	1,848,518	△1,848,516
4. 이자 및 기타수입	46,019	36,600	9,419
5. 잉여금	8,069,342	1,242,424	6,826,918








○ 세출예산

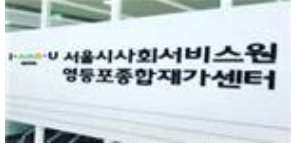

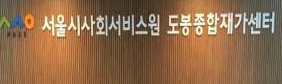
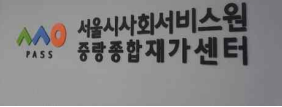




(단위:천원)

과 목	2021년	2020년	증 감
계	35,436,084	28,019,450	7,416,634
1. 본부 인건비	3,255,589	1,929,324	1,326,265
2. 본부 운영비	2,180,713	2,443,186	△262,473
3. 정책사업비	24,035,755	19,089,591	4,946,164
○ 종합재가센터 운영	15,807,089	12,132,862	3,674,227
○ 국공립사회복지시설(어린이집, 장기요양시설, 주야간보호시설)운영	7,051,856	2,770,551	4,281,305
○ 민간서비스기관 지원	168,800	130,000	38,800
○ 서비스 품질관리	185,510	455,900	△270,390
○ 돌봄체계 강화 지원기반 구축	512,000	1,198,278	△686,278
○ 긴급돌봄지원단 운영	310,500	46,500	264,000
○ 소속기관 설치 운영	-	2,355,500	△2,355,500
4. 예비비	5,964,027	4,557,349	1,406,678

5

주요 시설현황

시설명		시설현황	
서울시 사회서비스원 (본부)		<ul style="list-style-type: none"> - 설치일 : 2019.3.11. - 위치 : 서울특별시 마포구 마포대로89 포스타워 12층 - 면적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적) - 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등 - 종사자 : 현원 40명 	
종합 재가 센터 (12)	성동	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.7.23. - 소재지 : 성동구 아차산로33 삼일빌딩 2층 - 면적 : 353㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 장애인활동지원, 방문간호, 돌봄SOS - 종사자 : 현원 73명 	
	은평	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.8.28. - 소재지 : 은평구 진흥로77, 와이쓰리빌딩 3층 - 면적 : 241.67㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종사자 : 현원 31명 	
	강서	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.9.18. - 소재지 : 강서구 공항대로 325, 에이스빌딩 3층 - 면적 : 465.50㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종사자 : 현원 26명 	
	노원	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.10.23. - 소재지 : 노원구 한글비석로432 기탄빌딩 3층 - 면적 : 275㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS, 장애인활동지원, 발달장애 청소년 방과후 활동서비스 - 종사자 : 현원 52명 	
	마포	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.1.17. - 소재지 : 마포구 마포대로 11길 44-81(아현문화건강센터) 2층 - 면적 : 지상 206.25㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종사자 : 현원 18명 	
	송파	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.9.28. - 소재지 : 송파구 위례성대로 18(방이동), 금복빌딩 1305호 - 면적 : 242.97㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종사자 : 현원 19명 	

시설명	시설현황		
데이케어센터 (2)	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 : 382.76㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종 사 자 : 현원 18명 	
	양천	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.9.28. - 소 재 지 : 양천구 목동로 177(신정동), 정동빌딩 8층 - 면 적 : 262.9㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종 사 자 : 현원 18명 	
	도봉	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.11.18. - 소 재 지 : 도봉구 도봉로136길7(청동), 202호 - 면 적 : 261.6㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종 사 자 : 현원 18명 	
	중랑	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.11.30. - 소 재 지 : 중랑구 중랑역로 62(중화동), 3층 - 면 적 : 265.9㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종 사 자 : 현원 20명 	
	강동	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.12.14 - 소 재 지 : 강동구 양재대로 1410(둔촌동), 6층 - 면 적 : 264㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS - 종 사 자 : 현원 18명 	
	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 - 종 사 자 : 현원 18명 	
데이케어센터 (2)	초록숲	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.9.9. - 소 재 지 : 마포구 마포대로 11길44-81(이현문화건강센터) 지하1층 - 면 적 : 366.24㎡ - 주요사업 : 주야간보호서비스 - 종 사 자 : 현원 16명 	
	강서든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020.11.2. - 소 재 지 : 강서구 공항대로2가길 5(공항동), 통합복지센터 2~3층 - 면 적 : 241.97㎡ (생활실, 프로그램실, 사무실, 조리실, 샤워실 등) - 주요사업 : 주야간보호서비스 - 종 사 자 : 현원 8명 	

시설명		시설현황	
국공립 어린이집 (7)	노원 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.3.2. - 소재지 : 노원구 월계2동 633-31 월계센트럴아이파크 내 - 면 적 : 227.5m² (보육실 교사실 조리실 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 45명 (야간연장 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 12명 	
	서대문 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.5.1. - 소재지 : 서대문구 거북골로100 라미안루센타이아파트 내 - 면 적 : 378.96m² (원장실 교사실 보육실 조리실 교재실 등) - 주요사업 : 보육정원 71명 (야간연장 시간제 보육) - 종 사 자 : 현원 15명 	
	중랑 든든 (새우개 하나)	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.7.1. - 소재지 : 중랑구 용마산로 139 다길17 - 면 적 : 591.28m² (원장실 교사실 보육실 조리실 옥상놀이터 등) - 주요사업 : 보육정원 68명 (야간연장 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 10명 	
	은평 든든 (응암 행복)	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.7.1. - 소재지 : 은평구 은평로220 녹반이편한세상캐슬아파트 내 - 면 적 : 774.85m² (원장실 교사실 보육실 조리실 유희실 교재실 등) - 주요사업 : 보육정원 98명 (야간연장 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 19명 	
	영등포 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.9.1. - 소재지 : 서울특별시 영등포구 대림로35 가길 9 - 면 적 : 489.88m² - 주요사업 : 보육정원 65명(다문화 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 12명 	
	강동 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020.9.21. - 소재지 : 서울특별시 강동구 아리수로93가길 110(강일동) - 면 적 : 610m² - 주요사업 : 보육정원 95명(야간연장 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 17명 	
	송파 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2021.3.1. - 소재지 : 서울특별시 송파구 위례서이로25 위례포레샤인 13단지 - 면 적 : 407m² - 주요사업 : 보육정원 77명(야간연장 장애통합 보육) - 종 사 자 : 현원 13명 	

II. 운영방향

1 비전과 전략



2

주요 사업

추진 방향

- 시급성 및 서비스 체감도가 높은 장기요양(재가방문, 주야간보호), 장애인 활동지원, 보육(어린이집) 등을 중심으로 선도적 추진
- 다양한 운영모델을 적용하여 시범운영, 사업운영 성과 등을 바탕으로 사업영역 및 규모 단계적 확대

1

지역사회 통합돌봄 인프라 구축

- 기본적인 재가 장기요양 및 장애인 활동지원 사업 외에도 SOS사업 연계서비스 제공, 민간곤란 사례연계를 통하여 돌봄서비스 영역 확대
- 주·야간보호시설 운영
- 장기요양시설 운영

2

코로나19로 인한 돌봄 공백 최소화

- 코로나19 긴급돌봄지원사업을 통하여 돌봄 공백 최소화

3

아이중심·놀이중심 보육환경 구축

- 차별화된 국공립어린이집 운영

4

운영 내실화 및 서비스 품질관리 강화

- 서비스 운영모델 적용·보완을 통한 서비스 품질관리 강화 및 운영 사례 전파
- 종사자 역량 및 전문성 강화를 위한 교육 확대
- 서비스 품질 관리 체계 구축을 통한 이용자 서비스 만족도 제고
- 다양한 이해관계자 협의기구 운영 및 의견수렴 강화
- 다양한 민간기간 지원 서비스를 통한 공공성 강화 및 사회적 인식 제고

3

주요 성과지표

분야	지 표 명	단위	2020	2021	2022
총 합 재 가 사 업 운 영	종합재가센터 설치·운영	개소	12	12	14
	종합재가센터 서비스 이용	명	957	1,500	1,600
국 공 립 사 회 복 지 시 설 운 영	국공립어린이집 운영	개소	6	7	8
	주·야간보호시설 운영	개소	2	2	2
	장기요양시설 운영	개소	-	2	3
민 간 서 비 스 기 관 지 원 및 협 력	민간기관 상담 및 컨설팅	건	-	12	20
	민간기관 교육지원	건	1	18	24
	공공자원 개방 공유	건	12	20	30
	이해관계자 의견수렴	건	19	26	26
서 비 스 품 질 관 리	서비스 운영모델 적용 및 품질관리	건	1	1	1
	종사자 역량 및 전문성 강화 교육	건(명)	5(572)	7(636)	8(786)
	서비스품질관리 체계 구축 (모니터링 및 만족도 평가)	건	6	24	40

Ⅲ. 주요현안 업무보고

- ① 종합재가센터 운영
- ② 주·야간보호시설 운영
- ③ 장기요양시설 운영
- ④ 코로나19 긴급돌봄지원사업
- ⑤ 국공립어린이집 운영
- ⑥ 종사자 역량강화 교육
- ⑦ 서비스 품질관리 체계 구축

1

종합재가센터 운영

종합재가센터 운영을 통해 지역 내 돌봄서비스 공공성 강화와 지역사회 돌봄체계 구축

□ 사업개요

- 재가 요양 서비스 : 방문요양, 방문목욕, 방문간호
 - 초기는 방문요양 중심으로 운영하되 시설 설치 및 이용인 수요에 따라 서비스 확대
- 장애인활동지원 서비스 : 바우처를 활용한 장애인활동지원 서비스 제공
- 돌봄SOS 서비스: 돌봄SOS센터와 연계하여 돌봄 사각지대 대상자 서비스 제공
- 지역 내 돌봄서비스 연계 : 지역사회 공공·민간 기관과의 연계를 통해 민간 곤란 대상 사례 지원 및 맞춤 사례관리 제공

□ 추진실적

- 종합재가센터 돌봄서비스 총괄
 - 돌봄서비스 확대 : 서비스 및 상담 제공 총 3,102명('21.1.1.~4.30.)
- (기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

구분	총계*	계약 인원											심층상담								일반 상담	
		누계 (A+B)	서비스제공 (현인원)										종결 (B)	심층상담								
			소계 (A)	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동 지원	청소년 방과후	돌봄SOS		소계		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동 지원	청소년 방과후	돌봄SOS		
								여신	장인								여신	장인				
합계	3,102	698	489	166	13	19	38	53	5	194	1	209	447	89	5	13	23	10	5	298	4	1,957
성동	488	116	95	24	0	19	3	31		18	0	21	63	6	1	13	10	8		25		309
은평	258	67	51	21	1		11			18		16	49	10	1		9			29		142
강서	638	109	65	27	7		14			17		44	24	7	0		0			17		505
노원	490	110	79	25	2		9	22	5	15	1	31	38	7	0		3	2	5	17	4	342
마포	206	43	34	18	2		1			13		9	25	6	0		1			18		138
영등포	204	43	24	10	0					14		19	38	7	0					31		123
송파	89	28	20	6	0					14		8	25	6	0					19		36
양천	112	54	28	10	0					18		26	48	11	0					37		10
도봉	175	34	23	6	1					16		11	33	6	3					24		108
중랑	242	46	34	8	0					26		12	51	11	0					40		145
강동	96	19	17	5	0					12		2	21	5	0					16		56
서문	104	29	19	6	0					13		10	32	7	0					25		43

작성 자

전략사업실장: 박경원 ☎ 6925-3697 종합재가서비스팀장: 박정호 ☎ 2038-8698

담당: 김진형 ☎ 8707

○ 장애인 활동지원사업

(기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

구분	장애인활동지원사				장애인활동지원서비스						
	계	팀장	전일	파트	총계 (A+B)	소개 (A=a+b)	현인원 (a)	종결 (b)	계 (B=a+b)	심층 상담(a)	일반 상담(b)
합계	57	2	40	15	236	63	53	10	173	10	163
성동	35	1	25	9	160	39	31	8	121	8	113
노원	22	1	15	6	76	24	22	2	52	2	50

○ 돌봄SOS 연계서비스

- 운영실적 : 643건(서비스제공 341명, 심층상담 302명) ※ 종결 포함

(기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

센터명	돌봄sos서비스(계약인원)			심층상담		
	계	어르신	장애인	계	어르신	장애인
총계	341	334	7	302	298	4
성동	29	29	-	25	25	-
은평	30	30	-	29	29	-
강서	38	38	-	17	17	-
노원	34	27	7	21	17	4
마포	18	18	-	18	18	-
영등포	31	31	-	31	31	-
송파	19	19	-	19	19	-
양천	43	43	-	37	37	-
도봉	24	24	-	24	24	-
중랑	38	38	-	40	40	-
강동	14	14	-	16	16	-
서대문	23	23	-	25	25	-

○ 민간곤란사례

- '19.12월 9.4% → '20.12월 12.2% → '21.4월 15.5%

(기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

서비스명	이용자 수(명)						서비스 횟수(회)	서비스 시간(h)	
	합계	방문 요양	장애인 활동지원	긴급돌봄 (노인)	긴급돌봄 (장애인)	방문간호			
민간곤란사례 비율 (A/B)	15.5	14.1	19.6	17.0	0	0			
종합재가센터 사업실적 (B)	631	212	56	334	7	22			
민간 곤란	계(A)	98	30	11	57	0	0	3,129	9,509.75
	성동	10	3	7	0	0	0	793	2,197.5
	은평	13	0	0	13	0	0	75	227.5
	강서	9	8	0	1	0	0	475	1,167.25
	노원	8	4	4	0	0	0	620	2,621.5
	마포	3	3	0	0	0	0	121	271
	영등포	21	5	0	16	0	0	581	1,701.5
	송파	16	2	0	14	0	0	94	275
	양천	13	3	0	10	0	0	300	841.5
	도봉	2	2	0	0	0	0	64	182.5
	강동	1	0	0	1	0	0	4	12
	서대문	2	0	0	2	0	0	2	12.5

○ **민간 협력**

- 유관기관 협력 내역('21.1.1. ~ '21.4.30.)

구분	현황
자치구별 사업설명회 및 민간기관 간담회	'21.2. 서울시장애인자립생활센터총연합회장 간담회(1회) '21.3. 중령종합재가센터 사업설명회(한국재가장기요양기관정보협회 대상) '21.3. 도봉종합재가센터 사업설명회(한국재가장기요양기관정보협회 대상) '21.3. 서대문종합재가센터 사업설명회(한국재가장기요양기관정보협회 대상) '21.4. 강동종합재가센터 사업설명회(한국재가장기요양기관정보협회 대상)
MOU체결	'21.4. 사회적협동조합 강서나눔돌봄센터(인지활동 자료 및 교육 지원 등)

- 인지장애 이용자 및 관련 종사자 지원

- ▶경도 인지장애 및 초기 치매 대상자 인지기능 강화 목적의 인지학습지 개발
'인지상정'(20.12월) 및 관련 종사자용 지침서('21.3월) 출간
- ▶'인지상정' 책자 사회복지기관 배포 및 활용을 통한 지역사회 어르신 인지저하
예방 및 건강증진 도모

□ **향후계획**

- 권역별 센터 운영 및 서비스 진행 연중
- 센터별 통합사례 관리 연중
- 치매 관리 지원체계 구축 및 운영 연중
- 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 제공·운영 연중
- 민간곤란사례 서비스 적극 추진 연중
- 종합재가센터 운영 사례발표회 '21.10월
- 사업평가 및 최종보고 '21.12월

참고

종합재가센터 연도별 누적 운영실적('19.7월~'20.12월)

☐ **종합재가센터 개소('19.7) 이후 총 누적 실적 : 9,650명**

○ 2021년 운영실적 ('21.1월~'21.4월) : 총 3,102명 ※ 세부 내역 본문 참조

○ 2019년 운영실적 ('19.7월~'19.12월) : 총 1,206명

(기준 : 2019.12.31 / 단위:명)

구분	총계	계약 인원						심층상담				일반 상담
		서비스 제공 중					서비스 종결	장기 요양	장애인 활동지원	돌봄SOS		
		소계	장기 요양	장애인 활동지원	어르신	장애인				어르신	장애인	
합계	1,206	172	34	22	110	6	113	62	51	222	8	578
성동	500	64	12	14	36	2	51	19	31	85	2	248
은평	217	41	7	-	34	-	11	8	-	53	-	104
강서	271	16	11	-	5	-	39	29	-	45	-	142
노원	218	51	4	8	35	4	12	6	20	39	6	84

○ 2020년 운영실적 ('20.1월~'20.12월) : 총 5,342명

(기준 : 2020.12.31 / 단위:명)

구분	총계*	누계 (A+B)	계약 인원										종결 (B)	심층상담								일반 상담	
			서비스제공 (현인원)											소계	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동 지원	청년 방과후	돌봄SOS		
			소계 (A)	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동 지원	청년 방과후	어르신	장애인	어르신									장애인		
합계	5,342	957	307	115	11	13	54	49	4	58	3	650	849	153	13	33	60	68	6	499	17	3,536	
성동	1,322	262	78	24	-	13	3	28		10	-	184	226	35	2	33	3	40		107	6	834	
은평	1,079	157	36	18	1		12			5		121	202	39	4		23			136		720	
강서	1,348	152	57	22	5		22			8		95	113	25	1		14			73		1,083	
노원	754	214	72	25	2		7	21	4	10	3	142	152	17	3		10	28	6	77	11	388	
마포	622	88	34	17	2		10			5		54	82	27	2		10			43		452	
영등포	84	24	7	6	-		-			1		17	26	6	-		-			20		34	
송파	55	26	8	2	1		-			5		18	21	3	1		-			17		8	
양천	64	34	15	1	-		-			14		19	27	1	-		-			26		3	
도봉	6	-	-	-	-		-			-		-	-	-	-		-			-		6	
중랑	4	-	-	-	-		-			-		-	-	-	-		-			-		4	
강동	2	-	-	-	-		-			-		-	-	-	-		-			-		2	
서대문	2	-	-	-	-		-			-		-	-	-	-		-			-		2	

*총계: 계약인원 누계(현인원+종결인원) + 심층상담 + 일반상담

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

사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : 장기요양 재가급여 대상
- 수행기관 : 마포 초록숲데이케어센터, 강서든든데이케어센터
- 사업내용 : 데이케어센터에서 이용자를 일정한 시간 동안 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 돌봄 제공
- 주·야간보호 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 설치현황

연번	유형	센터명	개소일	사업내용
1	데이케어	마포구립초록숲데이케어센터	'20.09.09.	주·야간보호
2	데이케어	강서구립든든데이케어센터	'20.11.02.	주·야간보호

○ 데이케어센터 운영현황

- 설치 : 마포구립 초록숲데이케어센터('20.9.), 강서구립 든든데이케어센터('20.11.)
- 운영실적

(기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

연번	센터명	출석	현원	종결	상담
1	마포구립초록숲데이케어센터	1,450	25	5	12
2	강서구립든든데이케어센터	49	3	0	20

향후계획

- 데이케어센터 운영 및 서비스 진행 : ~'21.12월

작성 자 전략사업실장: 박경원 ☎ 6925-3697 종합재가서비스팀장: 박정호 ☎ 2038-8698 담당: 김진형 ☎ 8707

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

□ 사업개요

- 수행기관 : 시립동대문실버케어센터('21.8월 준공, 10월 개원 예정)
- 사업대상 : 장기요양 등급 인정자 [요양 77명(차대18명), 주야간보호 29명(차대 29명)]
- 사업내용 : 노인요양과 주야간보호 이용자를 대상으로 신체활동 지원 및 심신 기능의 유지·향상을 위한 돌봄서비스 제공

< 시립동대문실버케어센터 >

- 위치 : 동대문구 답십리동 553, 554번지
- 규모 : 지하1층~지상4층 / 연면적 2,884㎡
- 구성 : 장기요양 77명, 주야간보호 29명 ※ 치매전담형



<요양원 차별화 운영>

- 국민기초생활보장 수급권자의 우선 입소를 통해 공공의 역할을 강화
- 기존 시립요양원에 없는 치매전담실을 운영하여 치매 질환에 따른 전문화된 케어 제공
- 이용자 중심의 자율성을 보장하는 맞춤형 케어와 시설 내 전문가의 서비스 협력 추진
- 본부의 서비스 품질관리, 노사관계, 종사자 교육 등 지원을 통해 선도적인 요양 시설 모델 제시

□ 추진실적

- 시립동대문실버케어센터 운영 수탁체 모집 재공고 ('20.8.27. 유찰) : '21.1월
- 시립동대문실버케어센터 운영 수탁체 모집 신청 및 심의 : '21.2월
- 시립동대문실버케어센터 위탁자 선정 : '21.3월

□ 향후계획

- 시립동대문실버케어센터 위수탁 계약 체결 : '21.6월
- 서울시사회서비스원 요양시설 운영 가이드 연구(서울시복지재단) : '21.6월
- 시립동대문실버케어센터 개원 준비 기능보강 : '21.7~9월
- 시립동대문실버케어센터 인력 채용 및 임용 : '21.7~10월
- 시립동대문실버케어센터 개원 및 서비스 제공 : '21.10월

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 중 코로나19로 인한 돌봄공백 발생자
- 지원내용 ※ 유형별 서비스 내용

사업유형	서비스 내용
유형 1	보호자의 부재로 기존 돌봄서비스 중단 위기자 재가방문 지원
유형 2	확진자 접촉 등으로 인한 서울시 격리시설 입소자 동반입소 지원
유형 2-1	코호트격리 사회복지시설 이용자 서울시 격리시설 전원 조치 시 동반입소 지원 - 스스로 거동 가능하고 중증 기저질환 없는 자 ※ 코호트격리 지원시설 유형 : 노인요양시설, 장애인생활시설
유형 2-2	코호트격리 사회복지시설 이용자 감염병 전담요양병원 전원시 돌봄인력 지원 확대 - 와상으로 거동이 어려운 자, 중증 기저질환자
유형 3	코호트격리 사회복지시설 내 대체인력 지원 확대
유형 4	코로나 확진 중증장애인 전담병원 입원시 돌봄지원 확대

□ 추진실적 (2021.4.30.기준)

- 긴급돌봄서비스 제공 : 11,002시간 / 551일 / 48명
- 돌봄인력 제공 : 144명(기존인력 128명, 단기계약직 16명)

구분	계		유형1		유형 2		유형2-1	
	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력
서비스제공시간	11,002		167		2,745.5		8,089.5	
서비스계약(일)	551		54		128		369	
인원(명)	48	144	4	12	14	37	30	79
						5(단기)		11(단기)

○ 긴급돌봄 수행인력 추가확보로 수요급증 사태 대비

- 단기계약직 채용 모집 통한 전담인력 확보
※ 1차채용('21.1) 38명(요양 25명, 활동 13명), 2차채용('21.3) 12명(요양 10명, 활동 2명)
- 신규개원 종합재가센터(도봉, 중랑, 강동, 서대문 등) 돌봄 인력 적극활용
- 기존센터 중 서비스계약 만료 이용자 발생시 해당인력 긴급돌봄 인력으로 전환배치

□ 향후계획

- 긴급돌봄서비스 시행: '20. 3월 ~ 긴급돌봄 상황 종료 시

작성 자

전략사업실장 박경원 ☎ 6925-3697 종합재가서비스팀장 박정호 ☎ 2038-8698

담당: 황보승 ☎ 8725

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : 국공립어린이집
- 사업내용 : 자치구 위 수탁 적격자 심의 참여를 통한 국공립어린이집 수탁 및 운영

□ 추진실적

- 국공립어린이집 운영 : 운영시설 7개소

(기준 : '21.1.1. ~ '21.4.30.)

어린이집명	개원시기	정 원	현 원	주 소	취약보육
노원든든	'20.3월	45명	40명	노원구 초안산로2리길 26 월계센트럴 아이파크 내	야간연장, 장애통합
서대문든든	'20.5월	71명	71명	서대문구 거북골로100 래미안루센티아아파트 내	야간연장, 시간제보육
중랑든든 (새우개하나)	'20.7월	68명	39명	중랑구 용마산로 139 다길 17	야간연장, 장애통합
은평든든 (응암행복)	'20.7월	98명	86명	은평구 은평로220 녹번이편한세상캐슬아파트 내	야간연장, 장애통합
영등포든든	'20.9월	65명	56명	영등포구 대림로35가길 9	야간연장, 다문화아동
강동든든	'20.9월	95명	83명	강동구 아리수로93가길 110	야간연장, 장애통합
송파든든	'21.3월	77명	63명	송파구 위례서이로25 포레샤인 13단지	야간연장, 장애통합

- 자치구 보육사업 및 이용자 수요를 고려한 맞춤형 취약보육 운영
 - 장애통합 · 다문화아동 · 야간연장 등 취약보육 우선 운영으로 공공의 책임성 실현
- 보육분야 유관기관과의 협력체계 구축 및 이해관계자 의견수렴
 - 보육분과위원회 개최('21.4.15.)
 - '서울시사회서비스원-CJ프레시웨이' 업무협약 체결('21.5.28.)
 - ▶ 영유아의 올바른 식습관 형성 및 건강한 성장 발달 도모를 위한 협력체계 및 정보 교류
- 친환경 급식 추진
 - 급간식 지출액 중 재래시장·소상공인 50%, 도농상생 50% 고정지출 추진
 - 국공립어린이집 권장급식단가 표준금액 적정선 유지 노력
 - 친환경 안전한 먹거리를 통한 급간식 차별화 진행
 - ※ 급간식 지원단가 현실화 및 친환경 유기농 급식 비율 50% → 70%(쌀, 유제품류 100%)

□ 향후 계획

○ 국공립어린이집 전문 운영지원을 통한 내실화

- 위수탁·개원·운영 정상화 과정을 위한 현장 밀착 지원
- 영유아 가정양육지원 및 부모교육, 운영위원회 지원
 - ▶ 온라인 부모교육 연10회, 가정양육 교육키트 연4회 지원, 어린이집운영위원회 지원

○ 선도적 공보육 운영모델 구현을 통한 보육서비스 품질 관리

- 선도적 공보육 운영모델 개발 및 현장 적용을 통한 우수사례 관리
- 건강·영양·안전 전문 지원을 통한 품질 관리(영양사, 안전관리사, 상담치료사)
 - ▶ 영양사 급간식 점검 및 위생관리 연 4회, 안전점검 연2회, 발달모니터링 연2회

구분	주기	추진 계획
모니터링	분기(대면2회/서면2회)	7개소/4회(28건)
보육컨설팅	반기	7개소/2회(14건)

- 정기모니터링, 보육컨설팅을 통한 통합장학 시스템 구축 및 전문인력풀 구성

학습공동체 주제	소속기관	추진 계획
아이중심 놀이중심 보육과정 연구	노원, 서대문, 중랑, 송파	40회 회의/ 교육16회
취약보육연구	은평, 영등포, 강동	30회 회의/ 교육12회

- 학습공동체 운영을 통한 보육교직원 역량강화

○ 민관협력을 통한 상생협력

- 공보육 운영모델 민간 전파 및 교육 및 전문컨설팅 지원
- 서울시 보육특화사업 수행 및 보육정책 현장 적용

사회서비스의 질 제고 및 전문성 강화를 위한 사회서비스원 직원 대상 맞춤형 교육 추진과 교재 개발 등을 통해 인재양성 및 서비스 품질 향상 도모

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : 서울시사회서비스원 본부 및 소속기관 직원
- 사업내용 : 직급 및 직무별 맞춤형 체계 교육

□ 추진실적

- 종사자 역량강화 교육
 - 어린이집 원장 응급처치 교육(1회, 7명 / 든든어린이집 원장) : ~ '21.4월
 - 신규직원 온라인 공동교육(1회, 132명 / 본부 및 소속기관 직원)
 - 매뉴얼 및 교재 개발, 연구용역 수행
 - 돌봄인력 실습 콘텐츠 개발을 위한 사전 연구 및 민간기관 교육 수요조사 연구 용역 완료 : '21.1월
 - 감정노동종사자 권리증진을 위한 매뉴얼 개발 연구용역 완료 : '21.1월
 - 요양보호사, 장애인활동지원사 사례유형별 대응지침 가이드 : '21.1월
 - 인지활동 교재 '인지상정' 진행자용 지침서 : '21.3월
 - 신체활동 보조 역할을 위한 핸드북 : '21.3월
- ※ 가이드 및 지침서 등 제작: 관련 전문인력(작업치료사, 물리치료사) 추진

□ 향후계획

- 2021년 법정교육 실시
 - 총 9개 과목 온라인 교육 진행 : '21.5~10월
- 종사자 역량강화 교육
 - 현장중심, 직무역량 중심 교육 운영 강화 : '21.3~12월
 - ▶ 소속기관 자체 교육 및 그룹 학습회 운영 강화
 - ▶ 업무수행 능력 향상을 위한 교육 프로그램 운영
 - 리더십 강화 교육 진행 : '21.7~10월
 - 조직문화 및 전략운영 등 다방면 특강 운영 : '21.5~12월
 - 감정노동자 마음 돌봄 프로그램 운영 : '21.6~12월
 - 비대면 동영상 교육 활성화 : '21.3~12월
 - ▶ 신규직원 공동 교육과정 자체 동영상 교육 실시

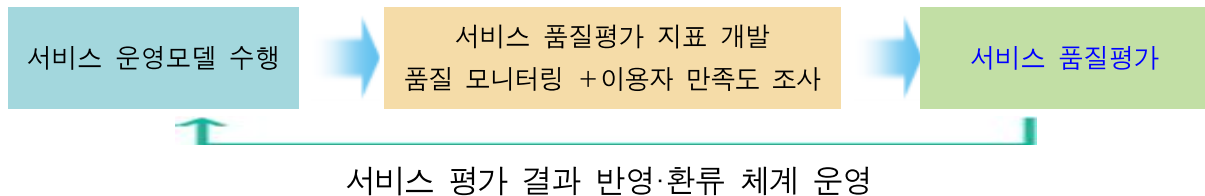
7

서비스 품질관리 체계 구축

사회서비스원의 통합서비스 제공 모형에 적합한 서비스 품질 관리체계를 구축하고 실행함으로써 서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : 사회서비스원 소속기관
- 사업내용 : 서비스별 지속적으로 점검, 보고, 개선하는 과정을 통해 서비스 품질향상 및 이용자 친화적 서비스 확립



□ 추진실적

- 종합재가서비스팀 및 어린이집운영팀 대면/서면 모니터링 실시 : '21.1~12월
 - (종합재가서비스팀) 서면모니터링 소속기관 14곳 총 3회(1~3월)
 - (어린이집운영팀) 대면모니터링 소속기관 7곳 총 1회(1월)
- 돌봄서비스 만족도 조사 연구용역 추진 : '21.4~12월
- 사회서비스원 제공서비스 우수사례 공모전 대상, 장려상 수상 : '21.4월

□ 향후계획

- 종합재가서비스팀 및 어린이집운영팀 대면/서면모니터링 실시 : '21.5~12월
 - (종합재가서비스팀) 서면모니터링 총 9회, 대면모니터링 총 2회
 - (어린이집운영팀) 서면모니터링 총 2회, 대면모니터링 총 2회
- 종합재가센터 1주년 사업성과보고서 발간 : ~'21.6월
- 공공의 사회서비스 사례관리 체계 정립 : ~'21.11월
 - 강점기반 종합재가센터 우수사례집 발간
- 돌봄서비스 만족도 조사 연구용역 수행 : '21.5~12월

작성 자

전략사업실장 박경원 ☎ 6925-3697

전략사업팀장 정미정 ☎ 6323

담당: 한다한 ☎ 2038-8569