

제 321회 정례회  
보건복지위원회

# 2023 주요 업무보고

2023. 11. 10

서울시 어르신돌봄종사자  
종합지원센터

# 2023년 주요 업무보고 개요

## □ 예산현황

(기준일 : 2023.9.30.단위 : 천원)

구분	세입	세출	집행률
계	2,185,797	1,442,819	66%
보조금	1,999,035	1,260,940	63%
후원금	0	0	-
사업수입	4,151	0	-
법인전입금	0	0	-
잡수입	511	0	-
이월금	182,100	181,879	99.8%

## □ 이용인원 : 등록회원 7,280명 (1일 실이용인원 128명)

## □ 주요 사업

구분	세부 사업내용	
	광역	서북
교육권 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 좋은돌봄 교육 등 역량강화 교육</li> <li>- 교육 개발 및 콘텐츠 보급</li> <li>- 온라인 플랫폼 개발·운영</li> <li>- MZ세대 역량강화 교육</li> <li>- 기관운영자 처우개선 사업(역량강화교육)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 돌봄 현장 직무능력 향상 교육</li> <li>- 직종별 직무향상 교육</li> <li>- 인문, 문화 등 교양 교육</li> <li>- 취업지원 교육</li> </ul>
건강권 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강증진프로그램 개발 및 보급</li> <li>- 서울지역 커뮤니티 지원</li> <li>- 가족요양보호사 직무향상·자기돌봄교육</li> <li>- 가족요양보호사 힐링캠프</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 건강교육사업 운영</li> <li>- 서북권 커뮤니티 지원</li> <li>- 장기요양요원 심리상담서비스 지원</li> <li>- 장기요양요원 힐링캠프</li> </ul>
노동권 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공인노무사 노동상담·전문상담원 성희롱상담</li> <li>- 법률권리구제지원</li> <li>- 노동상담 통합DB 관리</li> <li>- 권익향상교육 개발 및 콘텐츠 보급</li> <li>- 성희롱예방 및 대응 지원사업 기획 및 수행</li> <li>- 산업재해예방 가이드라인 개발 및 보급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노동·성희롱 상담 지원</li> <li>- 권익향상 교육</li> <li>- 성희롱 피해 예방 및 대응지원사업(권역) 협력</li> <li>- 산업재해 예방 가이드라인 배포</li> </ul>
정책지원 플랫폼 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 자치구별 요양보호사 모임 사업 전략 기획</li> <li>- 리더양성을 통한 돌봄현장정책위원 양성 및 정책 한마당 원탁회의 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서북권 자치구 모임 운영</li> <li>- 현장 조직 지원 등 플랫폼</li> <li>- 요양보호사 리더 양성 교육</li> </ul>

구분	세부 사업내용	
	광역	서북
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울시 장기요양요원 관련 간담회 개최</li> <li>- 2기 계획 평가연구 및 사업 효과성 평가 연구</li> <li>- 10주년 기념 백서 발간 및 토론회 개최</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서북권역 센터 이용자 요구도 및 만족도 조사</li> </ul>
<p>좋은돌봄 사회적 확산 사업</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인식개선 교육자료 제작 및 배포</li> <li>- 대시민 캠페인(광역)</li> <li>- 대시민 공익광고</li> <li>- 언론보도</li> <li>- 좋은돌봄 사례 수집(광역)</li> <li>- 좋은돌봄 서울한마당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대시민 캠페인(권역)</li> <li>- 기관 및 종사자 인식개선 지원</li> <li>- 좋은돌봄 사례발굴·수집(권역)</li> <li>- 서북권역 자치구청 협력 홍보</li> </ul>
<p>기능강화 사업</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 광권역 협력회의 및 공동교육</li> <li>- 광권역 실적보고 및 예산 협의/조정</li> <li>- 처우개선 종합계획 공동사업 총괄관리</li> <li>- 광권역 사업 총괄 및 기획</li> <li>- 네트워킹(광역) · 홍보(광역)</li> <li>- 전국 장기요양요원지원센터 협의체</li> <li>- 통합DB 구축·관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 네트워킹 및 홍보 (권역)</li> <li>* 장기요양기관, 돌봄종사자단체 지역 유관단체 등</li> <li>- 직원역량강화</li> </ul>

# I. 일반 현황

## 1 시설 현황

- 시설명** : 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
- 소재지** : 서울시 은평구 통일로 680 대일빌딩 2층
- 개원일** : 2013년 9월 1일 (개관식 2013년 11월 1일)
- 운영법인** : 사단법인 보건복지자원연구원 (대표: 백도명)
- 설립목적** : 장기요양요원의 역량강화 및 권익보호
- 시설규모**
  - 건물연면적 (지원센터 1곳, 쉼터 2곳)
    - 종합지원센터 : 562.92m<sup>2</sup>
    - 인사동쉼터 / 마포쉼터 : 209.48m<sup>2</sup> / 190.33m<sup>2</sup>

구분	면적	구성		주소지
종합 지원센터	280.71 m <sup>2</sup>	2층	사무실, 회의실, 상담실, 프로그램실	서울시 은평구 통일로 680 대일빌딩
	181.5 m <sup>2</sup>	4층	교육장	
	100.71 m <sup>2</sup>	6층	사무실, 회의실	
인사동 쉼터	209.48 m <sup>2</sup>	사무실, 회의실, 프로그램실, 탕비실		서울시 종로구 인사동 7길12 백상빌딩 신관 6층 2호
마포쉼터	190.33 m <sup>2</sup>	사무실, 회의실, 프로그램실, 탕비실		서울시 마포구 마포대로19 신화빌딩 4층

## 2

# 예산현황

### □ 예산현액

(단위 : 천원)

구 분	2023년	%	2022년	%	증감액	%
계	2,185,797	100	2,395,407	100	▲209,610	▲9.6
보 조 금	1,999,035	91.5	2,012,523	84	▲13,488	▲0.1
후 원 금	0	-	0	-	0	-
사 업 수 입	4,151	0.2	0	-	4,151	100
전 입 금	0	-	4,836	0.2	▲4,836	-
잡 수 입	511	-	0	-	511	100
이 월 금	182,100	8.3	378,048	15.8	▲195,948	▲107.6

### □ 예산집행 현황 : 집행률 66.0% ('23.9월말 현재)

(단위 : 천원)

관	세 출		
	예산액	지출액	비율(%)
합 계	2,185,797	1,442,819	66
인건비	1,185,896	827,034	69.7
운영비	135,737	81,236	59.8
사업비	677,402	352,670	52.1
사업외지출및기타	186,762	181,879	97.4

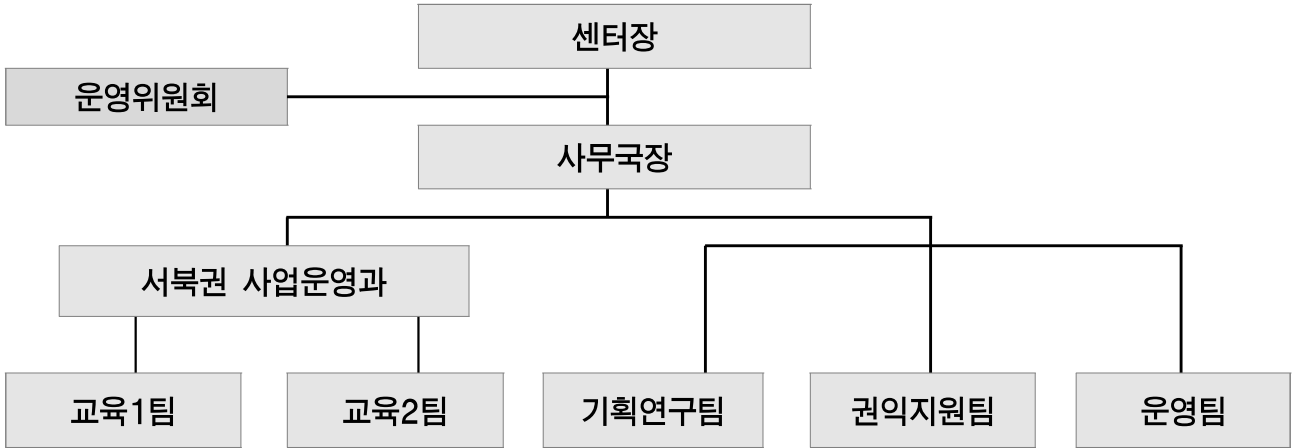
### □ 후원금 수입현황 ('23.9월말 현재)

※ 해당 사항 없음

### 3

## 조직 및 인력

조직 : 1 국 5 팀



인 력 : 정원 24명 / 현원 23명

계	센터장	사무국장	과장	팀장	연구원	대리	팀원
24/23	1/1	1/1	1/0	5/5	1/2	2/2	13/12

※ 휴직자 2명, 대체인력 1명 반영

○ 부서별 인력현황

구 분	계	팀장	대리/연구원	팀원
교육 1 팀	4 / 4	1 / 1	1 / 1	2 / 2
교육 2 팀	4 / 4	1 / 1	1 / 1	2 / 2
기 획 연 구 팀	5 / 5	1 / 1	1 / 2	3 / 2
권 익 지 원 팀	4 / 4	1 / 1	0 / 0	3 / 3
운 영 팀	4 / 3	1 / 1	0 / 0	3 / 3

## □ 법인현황

- 법인명 : 사단법인 보건복지자원연구원
- 설립일 : 2008년 3월 24일 (설립등기일: 2008년 4월 7일)
- 소재지 : 서울시 은평구 통일로 684 서울혁신파크 101호
- 대표자 : 백도명

## □ 법인이념

- 설립목적 (정관2조)
  - 사회복지사업법 등에 의거한 조사연구 및 교육 상담 등을 수행함으로써 사회복지서비스의 질 향상 및 공공복리에 기여함을 목적으로 한다.
- 주요사업 (정관4조)
  - 저소득층 및 노인, 장애인 등을 위한 봉사활동
  - 사회복지에 관한 조사연구·사례발표 및 홍보출판
  - 사회복지 교육 상담 및 자원봉사
  - 사회복지정책 연구 및 자문
  - 요양보호사 교육 등 요양인력 직업교육 및 무료소개
  - 재가장기요양기관의 설치 및 운영
  - 사회복지관련 유관단체 교류사업
  - 위탁운영 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 등 돌봄종사자에 대한 지원사업
  - 기타 법인의 목적달성에 필요한 사업

## II. 운영 방향

### 1 운영 비전 및 방향

#### 운영비전

- (비전) 돌봄노동이 존중받는 사회

#### 운영방침

- 현장 맞춤형 교육개발 및 실시를 통한 돌봄노동자 역량강화지원
- 재충전과 직무스트레스 관리를 통한 돌봄노동자 건강권 보호 지원
- 돌봄노동자 노동권 보호 및 권익향상 지원
- 어르신과 돌봄노동자 모두가 행복한 좋은돌봄 좋은일자리 인식개선 지원
- 좋은돌봄 좋은일자리 실현을 위한 돌봄노동정책 의제화 및 거버넌스
- 광역·권역지원센터 협력지원 및 네트워크를 통한 어르신돌봄노동자 지원센터 운영모형 구축

#### 운영전략

- 요양현장 맞춤형 교육, 건강 등 콘텐츠 개발 및 지원 확대
- 돌봄노동 권익보호를 위한 전문성 확보 및 네트워크 확대
- 돌봄노동자, 돌봄가족, 서울시민 등 인식개선 대상 확대
- 광역-권역간의 사업관리 및 협력체계를 통한 사업 효과성 제고



### 2023년 운영방향

- 요양보호사 역량강화 교육의 공적 기반 마련
- 장기요양요원 건강 지원 및 권익 지원 확대
- 좋은돌봄 인식개선으로 장기요양요원 처우 증진
- 광역센터 기능 강화를 통한 사업 효과성 증대

### 2023년 운영전략

- 교육 과정 체계화 및 건강보험공단 요양보호사 보수교육 수범
- 재충전을 위한 건강권 지원 다각화
- 노동권익 보호를 위한 성희롱 대응 등 권리구제 지원사업 강화
- 돌봄현장리더 발굴 양성 및 정책 참여 플랫폼 사업 개발
- 좋은돌봄 문화의 확산을 위한 인식개선 캠페인 확대
- 네트워크 확대를 통한 돌봄노동자 지원사업 확대
- 광역센터로서 4개 지원센터의 사업 총괄 및 허브 역할 강화

### 2023년 주요사업

- 역량강화 교육과정 기획 및 직무향상교육·인문문화교육 시행
- 24년도 요양보호사 보수교육 준비 및 교육 체계 마련

※ 관련 보건복지부 시행방침 변경으로 시범사업 수행에서 차년도 본 사업 수행 준비로 계획 변경

- 재충전·문화지원 프로그램 다양화와 서북권 자치구청 협력사업을 통한 신규 참여자 확대
- 노동권익 및 성희롱 피해 상담지원 확대 및 관련 교육 체계화
- 장기요양기관 지원용 산재예방 및 성희롱 예방 가이드 배포
- 돌봄현장정책위원 양성 및 장기요양요원 원탁회의 등 정책 한마당 개최·좋은돌봄 인식 개선 및 문화 한마당 개최
- 2기 처우개선 종합계획 성과와 발전방안 연구
- 광역·서북권 사업 분리 및 광권역센터·전국장기요양요원지원센터 협의체 등 협력사업 확대

## 3

## 2023 주요사업 실적

## □ 주요사업 추진실적

(2023.9.30 현재)

구 분		계 획	실 행	대 비
		연인원(명)	연인원(명)	연인원(%)
총 계	합계	1,624,585	1,351,380	83.2
	명	29,063	23,384	80.5
	건	1,595,522	1,327,996	83.2
교육권 지원사업	명	8,540	6,241	73.1
	건	22,719	23,476	103.3
건강권 지원사업	명	5,182	4,613	89.0
	건	400	330	82.5
노동권 지원사업	명	2,946	2,352	79.8
	건	58,443	57,644	98.6
정책지원 플랫폼 사업	명	2,210	1,105	50.0
	건	1,137	31	2.7
좋은돌봄 사회적 확산 사업	명	700	101	14.4
	건	1,512,676	1,246,448	82.4
기능강화 사업	명	5,485	6,021	109.8
	건	147	67	45.6
일반상담	명	4,000	2,951	73.8

## Ⅲ. 주요사업 추진현황

---

- 1 교육권 지원사업
- 2 건강권 지원사업
- 3 노동권 지원사업
- 4 정책지원 플랫폼 사업
- 5 좋은돌봄 사회적 확산 사업
- 6 기능강화 사업

# 1. 교육권 지원사업

---

## 사업개요

### ○ 사업목적

- 장기요양요원의 직무역량 및 전문성 강화를 통한 돌봄서비스의 질 향상

### ○ 이용대상 : 장기요양요원 및 장기요양기관 운영자

### ○ 주요내용 :

- 장기요양요원의 역량강화를 위한 현장 맞춤형 직무, 돌봄기술, 돌봄실천윤리, 교양, 문화 등 역량 교육 및 프로그램 개발, 시행

### ○ 사업예산 : 177,080천원

※ '23년 예산 164,080천원, 전년도 이월금 13,000천원

## '23년 추진실적('23.9월말 기준)

### 광역

### ○ (처우개선) 좋은돌봄 영상 제작 및 교육 (13회/연인원 342명)

- 사람중심 케어의 이해, 치매 커뮤니케이션의 이해 및 실전, 장기요양 어르신을 위한 영양관리 및 식사케어 교육 영상 개발 및 대면 교육

### ○ (처우개선) 기관운영자 교육 (15회/연인원 435명)

- 현장 맞춤형 핵심역량, 실무역량 강화를 통한 전문성 증진 및 직무만족도 향상

### ○ (처우개선) MZ세대 역량강화 교육 (6회/연인원 93명)

- 장기요양 현장 MZ세대의 자긍심 및 근무의욕 고취, 재충전 기회제공

### ○ 교육 및 콘텐츠 개발(12편)

- 급여제공지침(10개 지침)영상 개발, 제작 중(10월 완료)

- 가사도구를 활용한 인지교육(기본, 심화) 영상 개발, 제작 중(10월 완료)

### ○ 온라인 교육시스템(LMS) '돌봄이룸' 운영 (9회/연인원 19,384건)

- 직무향상, 건강교육, 권익향상, 좋은돌봄 등의 교육 상시 수강

## 서북

- 직무역량교육 (76회/연인원 2,172명)
  - 돌봄기술, 돌봄실천윤리, 돌봄기술(일상) 등 돌봄 현장에서 요구되는 교육 기획 및 시행
- 급여제공지침교육 (45회/연인원 2,595명)
  - 장기요양 현장에서 요구되는 10가지 지침 항목에 대한 교육 시행
- 직종별 직무역량교육 (10회/연인원 238명)
  - 사회복지사, 간호사 등 장기요양요원의 직종별 업무에 필요한 실무교육 시행
- 인문·문화교육 (46회/연인원 268명)
  - 다양한 인문학적 소양 함양을 위한 열린 특강 및 문화 활동 제공
- 취업지원교육 (4회/연인원 38명)
  - 신규 또는 구직을 희망하는 장기요양요원을 위한 교육 시행

### 〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
177,080	31,259	71,089	29,717	95%

### 향후 계획

- 좋은돌봄 교육 개발 : ~'23.12월
- 24년도 보수교육 준비 LMS 시스템 기능보강 : ~'23.12월

## 2. 건강권 지원사업

---

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 장기요양요원의 건강지원과 공동체 의식 함양을 통한 지속가능한 돌봄서비스 환경조성

#### ○ 이용대상 : 장기요양요원 및 장기요양기관 운영자

#### ○ 주요내용

- 몸건강·마음건강을 위한 건강증진 프로그램 운영
- 심리·정서적 문제에 대한 전문적인 심리상담서비스 제공
- 장기요양요원, 가족요양보호사 대상 힐링캠프를 통한 쉼과 재충전 기회 제공
- 장기요양요원의 건강과 취미활동 개발을 위한 커뮤니티 활동 지원
- 가족요양보호사 맞춤형교육을 통한 돌봄 역량강화

#### ○ 사업예산 : 88,000천원

### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

#### 광역

#### ○ (처우개선) 커뮤니티 지원사업 (76회/연인원 721명)

- 장기요양요원 커뮤니티 육성 및 지원
- 장기요양요원 신규동아리 발굴 및 지원

#### ○ (처우개선) 가족요양보호사 힐링캠프 (1회/연인원 60명 예정)

- 가족요양보호사 휴식과 치유를 위한 국내여행 지원

#### ○ (처우개선) 가족요양보호사 교육 (11회/연인원 116명)

- 가족돌봄에 필요한 직무향상교육 제공
- 가족요양보호사 맞춤 자기돌봄교육 제공

#### 서북

#### ○ 서북권 건강교육사업 (82회/연인원 2,067명)

- 몸건강 프로그램을 통한 돌봄노동자의 스트레스 해소 및 신체건강 증진
- 마음건강 프로그램을 통한 업무소진 재충전 및 정서적 안정 회복
- 장기요양요원의 자기 건강관리 능력 향상 및 건강상식교육 제공
- (처우개선) 장기요양요원 힐링캠프 (2회/연인원 128명)
  - 장기요양요원 휴식과 치유를 위한 국내여행 지원
- (처우개선) 장기요양요원 심리상담서비스 지원 (연인원 94명)
  - 돌봄현장에서 정서적 어려움을 겪는 장기요양요원 1:1개별 심리상담서비스 지원
- 서북권 커뮤니티 지원사업 (143회/연인원 1,817명)
  - 장기요양요원 커뮤니티 육성 및 지원
  - 장기요양요원 커뮤니티 활동 홍보 및 발표회 진행

〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
88,000	5,582	62,401	4,943	88.6

향후 계획

- 가족요양보호사 힐링캠프 : ~'23.10월
- 장기요양요원 커뮤니티 발표회 : ~'23.12월



### 3. 노동권 지원사업

---

#### 사업개요

##### ○ 사업목적

- 장기요양요원의 노동 기본권 향상 및 노동권 침해 예방을 위한 권익향상 교육 및 상담, 정보제공 체계를 마련하여 좋은돌봄 노동환경 조성

##### ○ 이용대상 : 장기요양요원 및 장기요양기관 운영자

##### ○ 주요내용

- 공인노무사·성희롱 전문상담원 상담 및 법률 권리구제
- 권익향상 교육·산재예방 교육·성희롱예방 교육 시행
- 권리찾기수첩 등 권익향상 정보 제공
- 기관용 매뉴얼 등 산재예방 및 성희롱예방 정보 제공

##### ○ 사업예산 : 183,000천원

#### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

##### 광역

##### ○ (처우개선) 상담 및 법률권리구제 (연인원 1,123명)

- 서울 전 지역 (4개 권역) 공인노무사 및 성희롱 전문 상담원 상담
- 권역센터 찾아가는 노동상담 지원
- 장기요양요원 노동권익지원단 구성 및 법률권리구제 지원

##### ○ (처우개선) 권익 교육 커리큘럼 개발 및 교육 시행

(37회/연인원 874명)

- 기관 유형별 성희롱예방 교육 표준강의안 3종 (방문요양·주야간보호·시설) 개발
- 기관방문 성희롱예방 교육 및 산업재해예방 교육
- 돌봄노동자 인권 감수성 교육

##### ○ (처우개선) 권익 향상 정보제공 (25,120건)

- 요양보호사 권리찾기수첩 발간 및 배포

- 돌봄노동 카드뉴스 매월 온라인 발행
- (처우개선) 산재예방 및 성희롱예방 정보제공 (32,521건)
  - 장기요양기관용 성희롱예방 가이드 개발 및 배포
  - 이용자 대상 성희롱 예방 홍보물 배포
  - 노인요양시설용 산업재해예방 가이드 2종 (종사자용 · 관리자용) 개발 및 배포
  - 성희롱 예방 및 대응 카드뉴스 격월 온라인 발행

**서북**

- (처우개선) 서북권 노동권익교육 (9회/연인원 145명)
  - 요양보호사 권익 현안을 반영한 월간 특강 격월 운영
  - 권리찾기수첩 기반 권익교육 커리큘럼 시행

〈 사업비 및 추진실적 〉

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
183,000	61,389	135,572	59,996	97.7

**향후 계획**

- 노인요양시설 대상 산재 가이드 활용 교육 : ~'23.12월
- 노동상담 사례집 발간 : ~'23.12월
- 서울 전 지역 노동 · 성희롱 상담 상시 지속 : ~'23.12월

## 4. 정책지원 플랫폼 사업

---

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 장기요양요원 참여형 돌봄정책 플랫폼 활성화를 통해 돌봄현장 현안에 기반한 정책 생산에 기여

#### ○ 이용대상 : 장기요양요원 및 장기요양기관 운영자

#### ○ 주요내용

- 자치구별 당사자 모임과 교육을 통한 현장 네트워크 구축
- 돌봄현장 정책리더 양성을 위한 교육과정 개발 및 시행
- 돌봄현장 실태 파악 및 대안 마련을 위한 조사·연구 실시
- 토론회·원탁회의 등 참여형 정책행사 기획 및 운영
- 사업 관리시스템 운영을 통한 정기적인 이용자 현황 및 실적 분석

#### ○ 사업예산 : 82,000천원

### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

#### 광역시

#### ○ (처우개선) 돌봄현장정책 네트워크 (17회/399명)

- 광·권역 지원센터 권역 자치구 모임 지원 및 운영
- 돌봄현장 정책위원 양성 교육 및 정책위원 위촉, 돌봄 리더 양성 지원

#### ○ (처우개선) 정책 한마당\_2기 처우개선 종합계획 원탁회의 (1회/125명)

- 지역별·직종별 장기요양요원 참여를 통해 2기 처우개선 사업 정책 체감도, 사업별 중요도 등 현장 의견수렴

#### ○ 조사·연구 사업

- 요양현장 기반 실행 지향 연구 2종 시행 중
- 이용자 현황 분석 분기별 1회, 이용자 요구도 및 만족도 조사
- 사업 DB 구축과 분석

## 서북

### ○ (처우개선) 서북권 돌봄현장정책 네트워크

(36회/연인원 404명)

- 서북권 자치구 장기요양요원 모임 운영 지원 및 현장리더 간담회 진행
- 요양보호사의 날 캠페인 협력, 사전 원탁회의 권역별 추진 등으로 처우개선 정책 제안 활동 전개

### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표(건/명)	집행액	연인원	
82,000	3,347	32,611	1,135	33.9%

### □ 향후 계획

- 장기요양요원지원센터 역할 국회 토론회 : ~'23.11월
- 실행 연구 보고서 및 백서 발간 : ~'23.12월
- 이용자 요구도 및 만족도 조사 완료 : ~'23.12월

## 5. 좋은돌봄 사회적 확산 사업

---

### 사업개요

#### ○ 사업목적

- 공익광고·캠페인·기획홍보 등을 통해 어르신과 보호자, 돌봄노동자, 장기요양기관 모두가 행복한 좋은돌봄 문화 확산 및 사회적 인식 제고

#### ○ 이용대상 : 장기요양요원 및 장기요양기관 운영자

#### ○ 주요내용

- 다양한 콘텐츠 개발 및 배포를 통해 좋은돌봄 문화 확산 시행
- 좋은돌봄의 가치와 장기요양요원 역할의 중요성 홍보
- 온·오프라인 캠페인, 문화 한마당을 통한 종사자의 자긍심 향상 및 돌봄노동 사회적 인식 제고
- 기획보도, 소식지, 온라인 간행물을 통한 지원센터의 사업 필요성 홍보와 정보 접근성 확대

#### ○ 사업예산 : 126,222천원

### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

#### 광역

#### ○ 홍보 (696,831건)

- 홈페이지 상시 관리를 통한 콘텐츠 방문자 684,346건, SNS 홍보 100건, 뉴스레터 12,367건 등
- 서울시 처우개선 사업 및 기관 성과확산을 위한 언론보도 자료 배포 4건 및 기사화 14건

#### ○ (처우개선) 돌봄서비스 이용자 교육 (8,000건)

- 돌봄서비스 이용자 교육자료 좋은 돌봄 가이드 8,000부 배부
- '23년 서울지역 1,484개 장기요양기기관, 건강보험공단 본사 및 지역별지사 30곳을 통하여 이용자 및 돌봄 가족에 배포

#### ○ (처우개선) 좋은돌봄 문화 한마당 (약 600명 예정)

- 좋은돌봄 문화한마당 장기요양요원 남산걷기대회 진행(10월 7일)
- '23년 서울특별시장 장기요양분야 유공자 표창 대상자 시상, 인식 개선 공익광고와 권역별 걷기대회 진행
- (처우개선) 돌봄노동존중 시민과의 소통 강화(9,137명·건)
  - 전국 장기요양요원지원센터 협의체 공동주관 요양보호사의 날 온라인 인식 개선 캠페인 진행  
(센터경유 조회수 8,036건, 지지서명 1,370명)
  - 요양보호사의 날 오프라인 캠페인 진행
  - 대시민 인식 개선 홍보물 배포

**서북**

- 서북권 사업 홍보 활동 (532,581건)
  - 문자 메시지 홍보 78,868건, 카카오톡 홍보 453,713건 진행
  - 자치구청 협업을 통해 구정 소식지 등 홍보물 배포

〈 사업비 및 추진 실적 〉

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원(명/건)	집행액	연인원(명/건)	
126,222	1,513,376	40,637	1,246,549	82.4

**향후 계획**

- 송년 기획 홍보물 제작, 배포 : ~'23.12월
- 라디오 공익광고 및 온라인 피드 광고 시행 : ~'23.12월

## 6. 기능강화 사업

### 6-1. 광·권역 총괄역할 기능강화

#### 사업개요

##### ○ 사업목적

- 광역 센터로서 권역 지원센터 4개소 · 센터 8개소 사업과 예산 총괄 및 지원을 통한 사업 효과성 제고
- 광·권역 지원센터 네트워크 강화를 통한 협력사업 원활화

##### ○ 주요내용

- 광·권역 협력회의
- 광·권역 실적 및 사업 통합 관리
- 광·권역 신입직원 및 직원 교육, 워크숍 등

##### ○ 사업예산 : 10,000천원

#### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

##### ○ 광·권역 협력회의 (13회/90명)

- 광·권역 공동사업 논의 및 운영 협력회의 매월 진행

##### ○ 광·권역 신입직원 및 전체직원 공통교육 (연 1회)

##### ○ 광·권역 워크숍 (연 1회)

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
10,000	246	9,183	155	63

#### 향후 계획

##### ○ 광·권역 협력체계 지속

: ~'23.12월

작성 자 사무국장 : 유행선(☎070-4827-2263) 운영팀 : 박상희(☎070-7601-0923)

## 6. 기능강화 사업

### 6-2. 운영.행정 기능강화

#### 사업개요

##### ○ 사업목적

- 운영행정 안정화 및 체계화로 사업수행력 강화 및 사업 효과성 증대

##### ○ 주요내용

- 운영위원회의, 직원 역량강화, 공간관리, 인력관리, 회계 및 행정관리

##### ○ 사업예산 : 18,100천원

#### '23년 추진실적('23.9월말 기준)

##### ○ 운영위원 회의 (분기별 1회/총 3회)

##### ○ 전체직원 회의 (월 1회/총 9회)

##### ○ 직원 역량강화 (연 66회/연인원 386명)

- 전체직원 법정 의무교육 및 개별 직원 외부교육 진행
- 중간관리자 직원교육

##### ○ 공간 및 안전관리 · 회계 및 행정관리 (연 28회 이상)

- 센터 및 쉼터 공간 및 안전 관리 등 수시 진행

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
18,100	4,711	11,185	5,599	118.8

#### 향후 계획

##### ○ 중간관리자 교육

: '23.11월



## 6. 기능강화 사업

### 6-3. 네트워크 사업(협력체계)

#### □ 사업개요

##### ○ 사업목적

- 네트워크 확대 및 자원연계를 통한 사업 전문성 확보 및 효과성 증대

##### ○ 주요내용

- 업무협약 체결, 장기요양기관 네트워크
- 유관기관 네트워크, 공공기관 네트워크
- 타지역 장기요양요원 지원센터 협력

##### ○ 사업예산 : 6,000천원

#### □ '23년 추진실적('23.9월말 기준)

##### ○ 전국 장기요양요원지원센터 연대성과 전문성 강화를 위한 네트워크 (8회/124명)

- 네트워크 워크숍, 기관장 워크숍, 임원진 간담회 진행

##### ○ 사업 현장성 및 전문성 강화를 위한 업무협약 (3개소)

- 현장 조직 및 전문기관과의 업무협약  
(서울 요양보호사협회, 상명가족아동상담연구소, 한스카운슬링센터)

##### ○ 우수사례 확산과 협업시스템 구축 (66회/204명)

- 서울 시 자치구 협력사업 수행 (은평구, 마포구, 서대문구)
- 서울시 산하기관 및 중간지원기관과 교육 및 건강지원 협력사업 수행  
(서울 근로자건강센터, 서울 감정노동센터, 디지털재단 등)
- 전국 행정기관 및 시민단체·해외기관의 기관내방  
(제주, 안양, 경기, 충남, 도쿄경제대학과 일본 워킹푸어 연구회 등)
- 지역사회 및 유관기관 협업시스템 구축을 위한 업무 협력회의

#### < 사업비 및 추진실적 >

(단위 : 천원, 명/건 통합)

계 획		실 적		집행률(%)
예산	목표인원	집행액	연인원	
6,000	675	2,989	334	49.5

□ **향후 계획**

○ 업무협약 및 간담회 등 네트워크사업 지속

: ~ '23.12월

작 성 자

사무국장 : 유행선(☎070-4827-2263) 기획연구팀장 : 김수경(☎070-7601-0774)

## IV. 부설 · 특화 사업

---

- 1 「제2기 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획」  
어르신돌봄종사자 지원센터 수행사업

# 1. 「제2기 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획」 어르신돌봄종사자 지원센터 수행사업

## □ 사업개요

### ○ 사업목적

- 돌봄종사자 12만명 처우개선 · 좋은돌봄 환경조성

### ○ 이용대상

- 서울지역 장기요양요원

### ○ 주요내용 :

- 「제 2기 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획」 30개 추진과제 중 15개의 세부 정책과제를 어르신돌봄종사자지원센터가 수행
- 광권역 공동사업으로 장기요양요원 심리상담, 힐링캠프, 커뮤니티 지원, 노동인권교육 진행
- 광역 개발사업으로 좋은 돌봄 교육 개발, 기관운영자 및 MZ세대 장기요양요원 역량강화 특화 교육, 성희롱 예방 및 대응 가이드 개발 및 배포, 산업재해 예방 가이드 개발 및 배포, 장기요양요원 정책 한마당 원탁회의, 요양보호사의 날 인식개선 캠페인, 이용자 인식개선 교육 자료 배포 등을 추진

**I · SEOUL · U**
**보도자료**

담당부서 : 복지정책실 어르신복지과

사진없음  사진있음  쪽수 : 12쪽

어르신복지과장	김연주	2133-7400
어르신정책팀장	노봉영	2133-7419
주 무 관	박성준	2133-7436
관련 홈페이지	<a href="http://welfare.seoul.go.kr">http://welfare.seoul.go.kr</a>	

**서울시 어르신 돌봄 책임지는 11만명 '장기요양요원 처우개선 강화**

- 제2기 장기요양요원 처우개선 종합계획(2022~2024) 4개 분야 30개 과제 수립
- 지원대상 요양보호사 9만명~사회복지사 간호사 등 11만명 전체로 수혜자 확대
- 휴가 교육 등 부채 시 대체인력 지원 일수도 3일~5일 확대... 복지포인트 신설
- 폭언 폭행 성희롱 성폭력 상담 HOT라인 구축...예방 매뉴얼 보급, 전담인력 배치

2기 처우개선 종합계획 발표 언론보도자료 (2021.11.10.)

### ○ 사업예산 : 370,000천원

□ '23년 추진실적('23.9월말 기준)

○ (광권역 공동) 영양보호사 심리상담 지원 310회, 419명



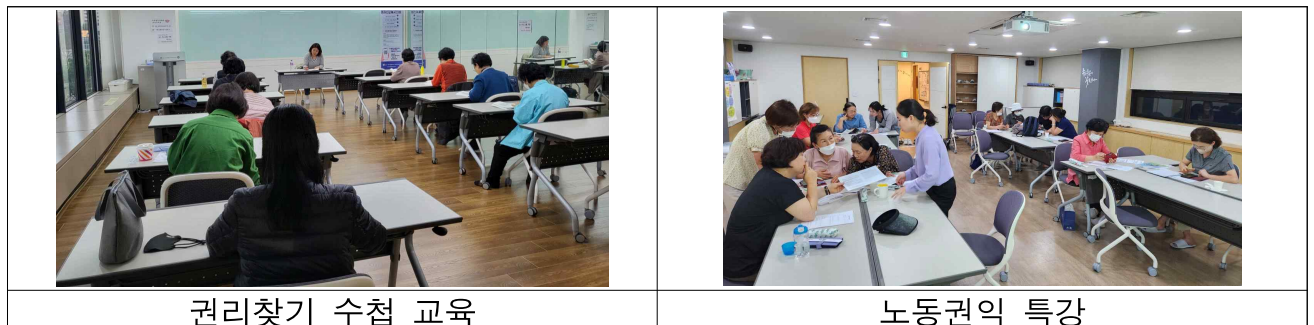
○ (광권역 공동) 장기요양요원 힐링캠프 지원 556명



○ (광권역 공동) 영양보호사 커뮤니티 지원사업 300회, 2,751명



○ (광권역 공동) 노동인권교육 44회, 668명



○ (광역) 돌봄현장정책네트워크사업

- 현장 참여형 2기 처우개선 종합계획 이행 성과 평가 및 발전방안 마련

23. 5-8.	23.8.	23. 9. 15.	23. 9-10.
서울지역 장기요양 정책학교	사전 원탁회의 · 요양보호사 10회 · 사회복지사 1회 · 기관운영자 1회	서울지역 원탁회의	2기 처우개선 성과평가 실행연구 · 요양보호사 설문 400명 · 직종별 FGI
8회, 381명	12회, 162명	102명	시행 중

- 광·권역 지원센터 권역 자치구 모임 지원 및 운영 (5회, 18명)

- 돌봄현장 정책위원 및 리더 양성 지원 (381명)



원탁회의

은평구 자치구모임

○ (광역) 커뮤니티 지원사업 76회, 721명

○ (광역) 기관운영자 교육 15회, 435명

○ (광역) MZ세대(30-50) 장기요양요원 역량강화 교육 6회, 93명

○ (광역) 가족요양보호사 교육 및 힐링캠프 11회, 116명



30-50 장기요양요원 교육

기관 운영자 교육

가족 요양보호사 교육

- (광역) 요양보호사 권리찾기 수첩 확대 제작 및 배포 6,500부
- (광역) 노동·성희롱 상담 및 법률권리구제 연인원 1,123명

		
권리찾기수첩	권익지원단 위촉	성희롱 상담

- (광역) 산재예방 및 성희롱예방 가이드 4종 개발 및 배포

	
장기요양기관용 성희롱예방 가이드 /이용자 대상 성희롱 예방 홍보물	장기요양시설용 산재예방가이드 종사자용/관리자용

- (광역) 산재예방·성희롱예방 교육 시행 27회 783명
- (광역) 이용자 인식개선 교육자료 배포 8,000부
- (광역) 인식개선 캠페인 사업
  - 전국 장기요양요원지원센터 협의체 공동주관 요양보호사의 날 온라인 인식 개선 캠페인 진행 (조회수 8,036건 및 지지 서명 1,370명)
  - 요양보호사의 날 오프라인 캠페인 진행 (101명 참여, 인식개선 자료 1,000부 배포)
  - 좋은돌봄 문화한마당 장기요양요원 남산걷기대회 진행(10월 7일)



남산걷기대회



요양보호사의 날 오프라인 캠페인



향후 계획

- 2기 처우개선 종합계획 성과와 발전방안 연구 : ~'23.12월



〈참고 - 제2기 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획〉

**비전** **행복한 노후, 좋은돌봄을 만드는 서울**


**정책목표** **돌봄종사자 12만명 처우개선·좋은돌봄 환경조성**

<b>정책분야</b>	<b>안 전 한 돌 보 म 환 경 조 성</b>	<b>함 께 만 드는 좋 은 돌 보 서 비 스</b>	<b>체 계 적 인 돌 보  종 사 자 역 량 강 화</b>	<b>함 께 누 리는 돌 보  노 동 권 의 보 호</b>
-------------	------------------------------------	---------------------------------------	---	--

<b>주요추진과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전한 근무환경 조성</li> <li>• 돌봄노동 신체·정신 건강 지원</li> <li>• 코로나19 등 감염병으로부터 돌봄종사자 보호</li> <li>• 성희롱·성폭력 예방 및 피해자 보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 좋은돌봄인증제 확대 및 강화</li> <li>• 어르신 돌봄가족 사기진작 지원</li> <li>• 돌봄노동 지원체계 강화</li> <li>• 재무회계 모니터링 및 지도감독 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 좋은돌봄 역량교육 강화</li> <li>• 돌봄서비스 제고를 위한 신기술 직무교육 강화</li> <li>• 공적영역 활용한 교육 서비스 제공</li> <li>• 돌봄노동 좋은일자리로 전환</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 돌봄노동 노동기본권 강화</li> <li>• 돌봄노동 노동조건 개선</li> <li>• 좋은 돌봄을 위한 인식개선 및 자긍심 제고</li> <li>• 돌봄현장 소통체계 마련</li> </ul>
---------------	--	--	--	--

**추진기반** 보건복지부-서울시-자치구-건강보험공단 협력체계 구축  
장기요양기관·어르신돌봄종사자지원센터 상생협력 기반 마련



1기 종합계획 평가와 장기요양요원 실태조사 및 현장 당사자 전문가 의견 수렴  
 **2기 장기요양요원 처우개선 3개년 계획 수립**