
주요업무보고

2021. 2. 26.

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, 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

- (종합재가센터 설치·운영) 장기요양(주야간보호, 재가방문), 돌봄SOS사업, 장애인활동지원 등을 중심으로 종합서비스 제공
- (국공립 사회복지시설 직접 운영) 요양시설, 보육분야의 신규 또는 신축 국공립시설 운영
- (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

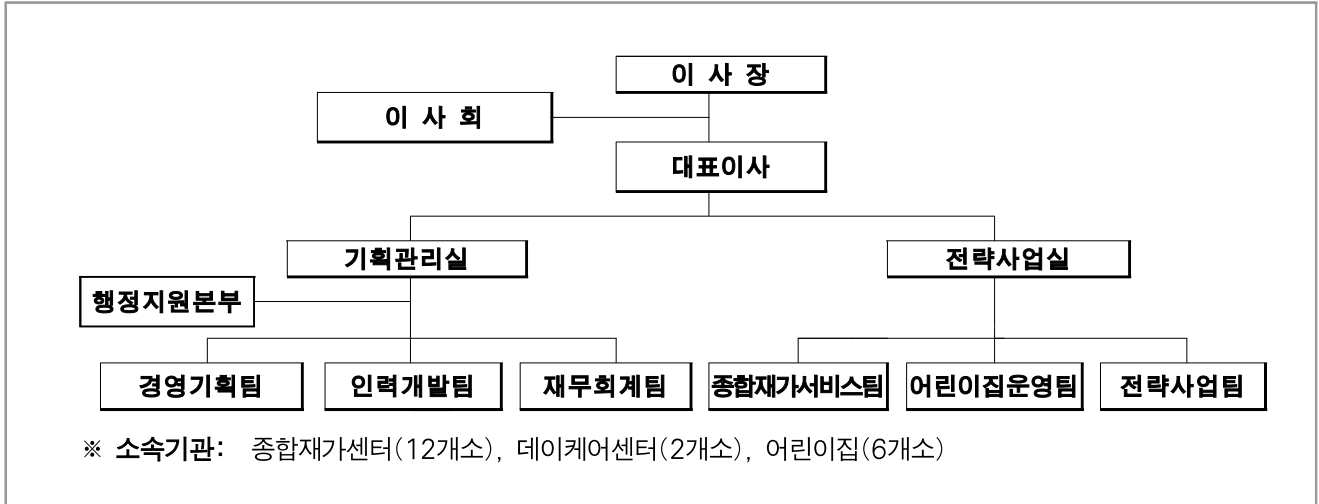
□ 임 원 : 이사 10명(이사장 및 대표이사 포함), 감사 2명

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)	이 해 우	· 現)서울시 복지기획관	'21.1.8 ~발령시
	김 태 명	· 現)서울시 재정기획관	'21.1.8 ~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)



□ 인 력 : 정원 572명 / 현원 480명

〈21.1.31. 기준 / 단위: 명〉

구분	계	대표이사	일반행정					서비스지원			전문서비스			보육			기능	계약
			1급	2급	3급	4급	5·6급	4급	5급	6급	나급	다급 (요양)	다급 (활동)	4급	5급	6급	다급	가급
정원	572	1	-	2	-	9	27	14	37	14	15	266	85	8	1	88	4	1
현원	480	1	-	2	-	8	27	13	37	13	14	219	58	8	1	75	4	-

※ 파견직 공무원 2명(사회복지 5급 1명, 사회복지 6급 1명) 별도

○ 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, 법률분야 컨설팅 지원에 관한 사항 ○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 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 ○ 급여관리에 관한 사항
재무회계팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간지원사업 회계분야 컨설팅 지원에 관한 사항 ○ 자금관리, 회계결산 및 감사대응, 세무업무 및 조사에 관한 사항 ○ 각종 수입금 및 출납관리에 관한 사항 ○ 구매계약 및 계약관리에 관한 사항 ○ 자산관리에 관한 사항 ○ 본부 물품관리에 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

□ 2021년 예산(안)

(단위:천원)

구분	총 예산	인건비*	운영비	정책사업비	예비비
계	33,188,442	3,255,589	2,327,713	23,574,065	4,031,075

* 인건비 : 본부 인건비 (소속기관 인건비는 정책사업비에 포함)

※ 총예산 중 인건비는 18,619백만원으로 56.1% 비중 차지

○ 세입예산

(단위:천원)

과 목	2021년	2020년	증 감
계	33,188,442	28,019,450	5,168,992
1. 영업수입(자체)	5,898,044	2,566,024	3,332,020
2. 출연금수입	18,678,691	22,325,884	△3,647,193
3. 보조금수입	2,633,488	1,848,518	784,970
4. 이자 및 기타수입	44,719	36,600	8,119
5. 잉여금	5,933,500	1,242,424	4,691,076








○ 세출예산

(단위:천원)

과 목	2021년	2020년	증 감
계	33,188,442	28,019,450	5,168,992
1. 본부 인건비	3,255,589	1,929,324	1,326,265
2. 본부 운영비	2,327,713	2,443,186	△115,473
3. 정책사업비	23,574,065	19,089,591	4,484,474
○ 종합재가센터 운영	15,738,169	12,132,862	3,605,307
○ 국공립사회복지시설 운영 (어린이집, 장기요양시설, 주거보호시설)	6,865,086	2,770,551	4,094,535
○ 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	104,500	46,500	58,000
○ 소속기관 설치 운영	-	2,355,500	△2,355,500
4. 예비비	4,031,075	4,557,349	△526,274

5

주요 시설현황

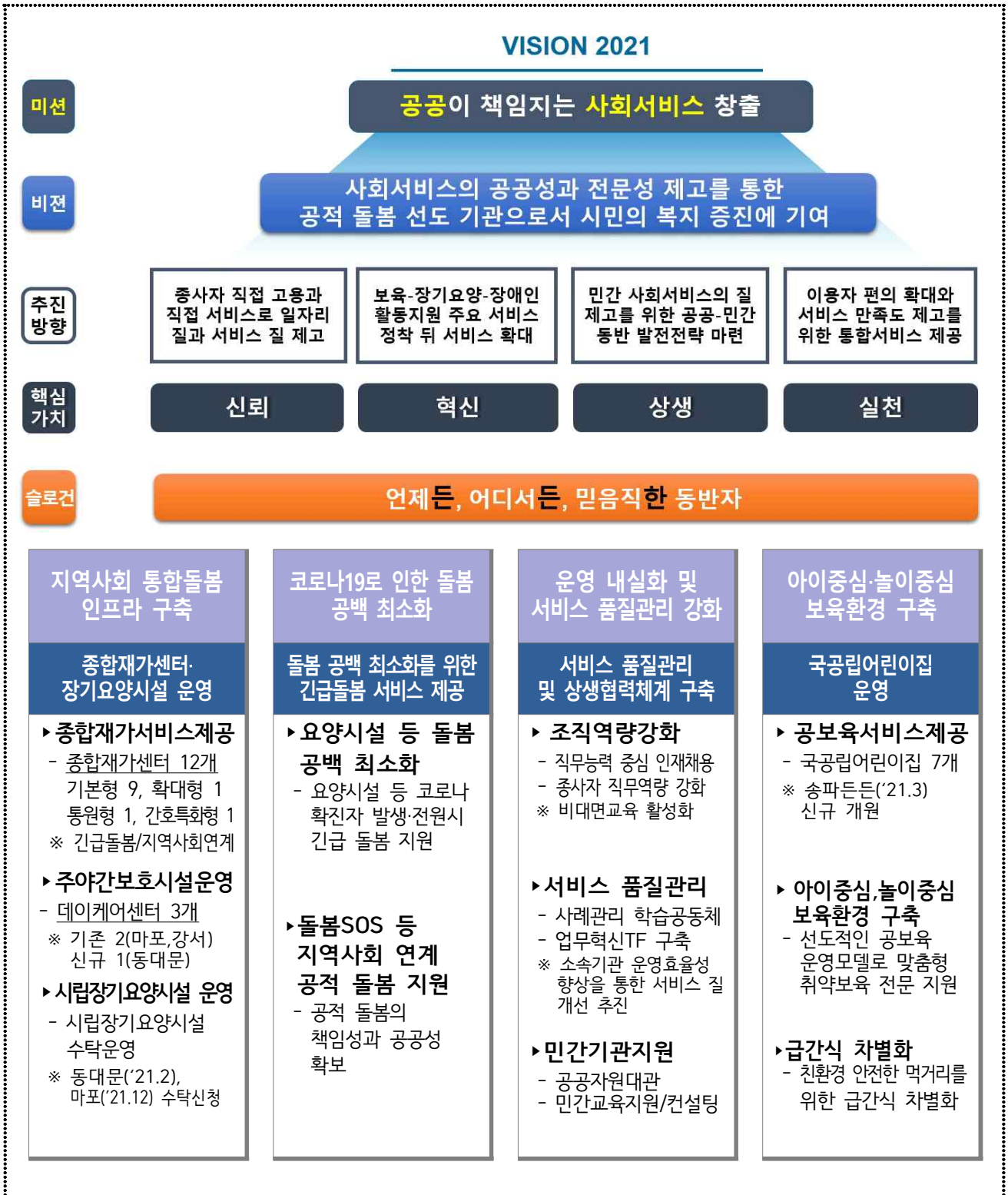
시설명		시설현황	
서울시 사회서비스원 (본부)		<ul style="list-style-type: none"> - 설치일 : 2019.3.11. - 위치 : 서울특별시 마포구 마포대로89 포스트타워 12층 - 면적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적) - 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등 	
종합 재가 센터 (12)	성동	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.7.23. - 소재지 : 성동구 아차산로33 삼일빌딩 2층 - 면적 : 353㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 장애인활동지원, 방문간호, 돌봄SOS 	
	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 	
	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 	
	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 	
	마포	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.1.17. - 소재지 : 마포구 마포대로 11길 44-81(아현문화건강센터) 지하1층, 지상2층 - 면적 : 지상 206.25㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) 지하 428.46㎡ (주야간보호센터) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS, 주야간보호서비스 	
	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 	

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 : 382.76㎡ (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 : 262.9㎡ (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 : 261.6㎡ (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 : 265.9㎡ (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 : 264㎡ (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 : 428.46㎡ - 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 : 241.97㎡ (생활실, 프로그램실, 사무실, 조리실, 샤워실 등) - 주요사업 : 주야간보호서비스 	

시설명	시설현황	
<p>노원 든든</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.3.2. - 소재지 : 노원구 월계2동 633-31 월계센트럴아파트 내 - 면 적 : 227.5㎡ (보육실 교사실 조리실 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 45명 (아간연장 장애통합 보육) 	
<p>서대문 든든</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.5.1. - 소재지 : 서대문구 거북골로100 래미안루센타아파트 내 - 면 적 : 378.96㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 교재실 등) - 주요사업 : 보육정원 71명 (아간연장 시간제 보육) 	
<p>중랑 든든 (새우개 하나)</p> <p>국공립 어린이집 (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.7.1. - 소재지 : 중랑구 용마산로 139 다길17 - 면 적 : 591.28㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 옥상놀이터 등) - 주요사업 : 보육정원 68명 (아간연장 장애통합 보육) 	
<p>은평 든든 (응암 행복)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.7.1. - 소재지 : 은평구 은평로220 녹번이편한세상캐슬아파트 내 - 면 적 : 774.85㎡ (원장실 교사실 보육실 조리실 유희실 교재실 등) - 주요사업 : 보육정원 98명 (아간연장 장애통합 보육) 	
<p>영등포 든든</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개 원 일 : 2020.9.1. - 소재지 : 서울특별시 영등포구 대림로35 가길 9 - 면 적 : 489.88㎡ - 주요사업 : 보육정원 65명(다문화 장애통합 보육) 	
<p>강동 든든</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 개 원 일 : 2020.9.21. - 소재지 : 서울특별시 강동구 아리수로93가길 110(강일동) - 면 적 : 610㎡ - 주요사업 : 보육정원 95명(아간연장 장애통합 보육) 	

II. 운영방향

1 비전과 전략



2 주요 사업

1 종합재가센터 운영

- 종합재가센터 기본 업무 외에 긴급돌봄서비스 및 지역사회 연계를 통하여 돌봄서비스 영역 확대
- 주야간보호센터 설치·운영을 통해 공공 돌봄서비스 영역 확대

2 국공립사회복지 시설 운영

- 차별화된 국공립어린이집 운영 (개소예정 포함 7개소)
- 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
종합재가센터 운영	종합재가센터 설치·운영	개소	4	12	12	14
	종합재가센터 서비스 이용	명	285	957	1,500	1,600
국공립 사회복지 시설 운영	국공립어린이집 운영	개소	-	6	7	8
	요양시설 운영	개소	-	-	2	3
	주야간보호시설 운영	개소	-	2	3	3
민간 서비스 기관 지원 및 협력	민간기관 상담 및 컨설팅	건	-	-	12	20
	민간기관 교육지원	건	15	1	18	24
	공공자원 개방 공유	건	-	12	20	30
	이해관계자 의견수렴	건	34	19	26	26
서비스 품질 관리	서비스 운영모델 적용 및 품질관리	건	2	1	1	1
	종사자 역량 및 전문성 강화 교육	건(명)	4(217)	5(572)	7(636)	8(786)
	서비스품질관리 체계 구축 (모니터링 및 만족도 평가)	건	-	6	24	40

III. 주요사업 추진내용

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

1 종합재가센터 운영

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

1. 종합재가센터 운영

1-1 종합재가센터 설치 운영

종합재가센터 설치·운영 통해 지역 내 돌봄서비스 공공성 강화와 지역사회 돌봄체계 구축

□ 사업개요

- (재가 장기요양 서비스) 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호
 - 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
- (지역사회 돌봄서비스 연계) 지역사회 공공·민간 기관과의 연계를 통해 민간곤란 대상 사례 지원 및 맞춤 사례관리 제공

□ 운영 목적 및 방향

설치 및 운영목적	① 재가서비스의 질을 향상시키고 이용인의 삶의 질 향상에 기여 ② 종사자의 고용안정화를 통해 양질의 일자리 창출에 기여 ③ 투명한 시설 운영으로 공공성 강화		
사업범위	요양	활동지원	긴급돌봄
사업내용	요양등급에 따라 수요자 맞춤 서비스를 제공, 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부양부담 경감	일상생활이 힘든 장애인 대상으로 자립생활이 가능하도록 지원	노인·장애인 대상 돌봄활동을 통한 이용인의 삶의 질 향상
서비스	방문요양, 방문간호, 방문목욕, 주야간보호	활동지원, 방문간호, 방과후 활동지원	긴급돌봄SOS연계, 감염병 긴급돌봄지원, 민간기피사례 연계
센터 운영 방향성	통합적 돌봄체계 구축	돌봄 사각지대 해소	맞춤형 서비스로 서비스 다각화, 서비스 품질 강화

- 어르신(장기요양), 장애인(활동지원) 등 통합서비스 제공을 통해 지역사회 돌봄체계 구축 강화
- 돌봄SOS 서비스, 민간곤란사례 지원, 감염병 등 긴급재난 상황 발생시 긴급돌봄 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('20년)

○ 종합재가센터 신규 개소 및 돌봄서비스 확대

- 신규 개소(총 8개소) : 마포·영등포·송파·양천·도봉·중랑·서대문·강동
- 돌봄서비스 확대 : 서비스 및 상담 제공 총 5,342명('20.1.~12.)

※ 종합재가센터 운영실적 ('20.1.1.~ 12.31. 기준)

구분	총계*	계약 인원											심층상담							일반 상담		
		누계 (A+B)	서비스제공(현인원)										종결 (B)									
			소계 (A)	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동지원	청소년 방과후	돌봄SOS 여신	돌봄SOS 장애인	소계		방문 요양	방문 목욕	방문 간호	동행 지원	장애인 활동지원	청소년 방과후		돌봄SOS 여신	돌봄SOS 장애인
합계	5,342	957	307	115	11	13	54	49	4	58	3	650	849	153	13	33	60	68	6	499	17	3536
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		1083
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

○ 데이케어센터 신규 개소

- 마포구립 초록숲데이케어센터('20.9.), 강서구립 든든데이케어센터('20.11.)
- 운영실적 : 마포초록숲데이케어센터 이용자 18명

* 강서든든데이케어센터 '21.2. 서비스 본격개시(긴급돌봄 지원 및 수도권 사회적 거리두기에 따른 신규 이용자 모집 제한적)

□ 향후계획

- 권역별 센터 운영 및 서비스 진행 연중
- 장애인 관련 신규사업 자치구 공모 협의(장애인 관련 민간협회 의견수렴)~'21.4월
- 센터별 통합사례 관리 연중
- 치매 관리 지원체계 구축 및 운영 연중
- 종합재가센터 운영 사례발표회 '21.10월
- 사업평가 및 최종보고 '21.12월

참고

종합재가센터 현황

□ 종합재가센터 운영현황 (12개소)

연번	유형	센터명	개소일	사업내용
1	간호후형	성동종합재가센터	'19.07.23.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS+장애인활동지원+방문간호
2	기본형	은평종합재가센터	'19.08.28.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
3	기본형	강서종합재가센터	'19.09.18.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
4	확대형	노원종합재가센터	'19.10.23.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS+장애인활동지원+발달장애인청소년 방과후활동
5	통원형	마포종합재가센터	'20.01.17.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS+주야간보호(초록숲)
6	기본형	송파종합재가센터	'20.09.28.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
7	기본형	영등포종합재가센터	'20.09.28.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
8	기본형	양천종합재가센터	'20.09.28.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
9	기본형	도봉종합재가센터	'20.11.18.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
10	기본형	중랑종합재가센터	'20.11.30.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
11	기본형	강동종합재가센터	'20.12.14.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS
12	기본형	서대문종합재가센터	'20.12.14.	방문요양+방문목욕+돌봄SOS

□ 데이케어센터 운영현황 (2개소)

연번	유형	센터명	개소일	사업내용
1	데이케어	마포구립초록숲데이케어센터	'20.09.09.	주야간보호
2	데이케어	강서구립든든데이케어센터	'20.11.02.	주야간보호

□ 종사자 현황

('21.1월 말 기준 / 단위:명)

센터	계	센터장	파트장	사회복지사	간호사	물리치료사	작업치료사	사무원	조리사	영양사	운전원	문서서비스장(요양)		요양보호사		문서서비스장(활동)		활동지원사	
												전일제	시간제	전일제	시간제	전일제	시간제		
총계	355	13	23	1	5	2	3	12	2	1	2	12	195	25	2	42	15		
성동	76	1	4		3	2	2	1				1	25	2	1	25	9		
은평	31	1	2					1				1	22	4					
강서	25	1	2					1				1	16	4					
노원	52	1	4	1				1				1	17	3	1	17	6		
마포	19	1	1					1				1	14	1					
영등포	18	1	1					1				1	12	2					
송파	19	1	1					1				1	12	3					
양천	16	1	1									1	12	1					
도봉	18	1	1					1				1	13	1					
중랑	20	1	1					1				1	15	1					
강동	18	1	1					1				1	12	2					
서대문	19	1	2					1				1	14						
초록숲	14		1		1		1		1	1	1		7	1					
강서든든	10	1	1		1			1	1		1		4						

* 요양보호사 : 강서 시간제 촉탁직 2명, 노원 전일제 촉탁직 3명 제외

* 활동지원사 : 시간제 육아휴직 1명 제외

1-2 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 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
유형 2-2	코호트격리 사회복지시설 이용자 감염병 전담요양병원 전원시 돌봄인력 지원 - 외상으로 거동이 어려운 자, 중증 기저질환자
유형 3	코호트격리 사회복지시설 및 전담병원 대체인력 지원
유형 4	코로나 확진 중증장애인 전담병원 입원시 돌봄지원

※ 코호트격리 지원 사회복지시설 유형 : 노인요양시설, 장애인생활시설

추진실적 (2021.2.15.기준)

- 긴급돌봄서비스 제공 : 36명 / 425일 제공
- 돌봄인력 제공 : 108명(기존인력 105명, 단기계약직 3명)

(단위 : 명)

계		유형1		유형 2		유형2-1	
이용자수	지원인력 (서비스계약일)	이용자수	지원인력 (서비스계약일)	이용자수	지원인력 (서비스계약일)	이용자수	지원인력 (서비스계약일)
36	108 (425일)	4	12 (54일)	9	27 (74일)	23	69 (297일)

향후계획

- 긴급돌봄서비스 시행 : '20. 3월~ 긴급돌봄 상황 종료 시

기대효과

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

1-3 긴급돌봄SOS사업 연계

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

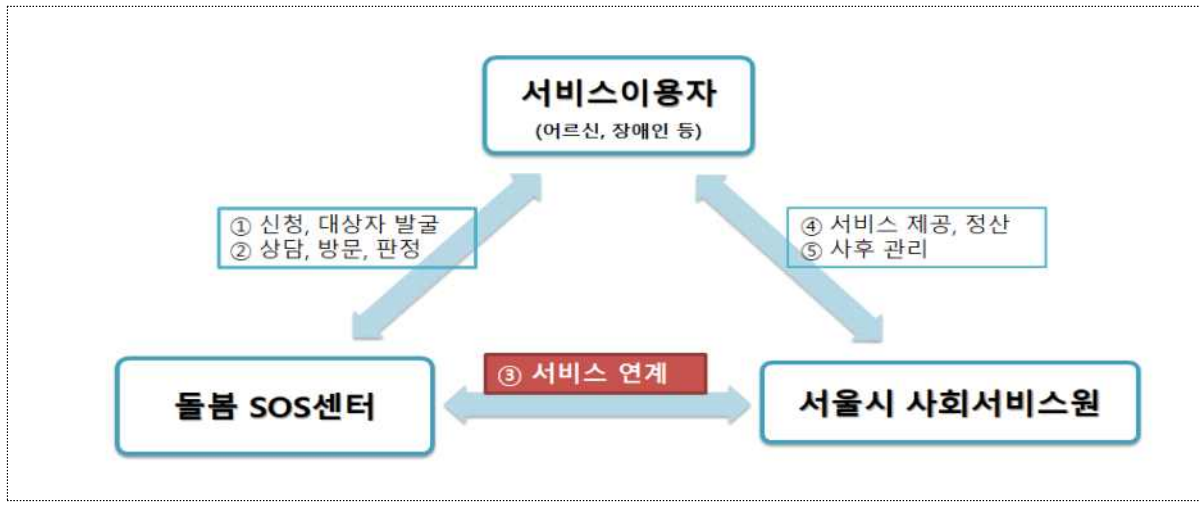
□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : **어르신(만65세 이상), 장애인(모든연령), 중장년(만50~64세)중 돌봄SOS 대상자로 선정된 자**
- 수행기관 : 종합재가센터 12개소
- 사업내용: **돌봄 SOS센터 시범사업 등 연계 추진으로 지역 내 종합적 돌봄서비스 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 56,320원 3시간 이상 48,170원 2시간 이상 38,340원 1시간 이상 22,640원
이동지원 서비스	혼자 외부활동이 어려운 경우, 필수적인 외부활동(병원, 관공서, 은행, 마트 등)시 동행 지원	1회 최소 30분 이상	60분 기준 14,800원

* 저소득층(수급자, 차상위) 전액지원, 그 외 시민 전액 자부담

○ 연계절차



- 코로나19 긴급돌봄지원단 운영으로 신규대상자 연계 잠정중단 이후 '21.1.18부터 단계별 정상화 추진: '21년 3월 1일 전 센터 정상화

추진실적

- 돌봄SOS 서비스 연계 실적(종결포함)

(기준 : '20.1. ~ '20.12. / 단위:명)

센터명	돌봄sos서비스(계약인원)			심층상담		
	계	어르신	장애인	계	어르신	장애인
총계	61	58	3	516	499	17
성동	10	10	-	113	107	6
은평	5	5	-	136	136	-
강서	8	8	-	73	73	-
노원	13	10	3	88	77	11
마포	5	5	-	43	43	-
영등포	1	1	-	20	20	-
송파	5	5	-	17	17	-
양천	14	14	-	26	26	-
도봉	-	-	-	-	-	-
중랑	-	-	-	-	-	-
강동	-	-	-	-	-	-
서대문	-	-	-	-	-	-

향후계획

- 전 자치구 대상 돌봄SOS 협약 추진 : '21.2월~
- 돌봄SOS센터 연계 서비스 정상화 : ~'21.3월

기대효과

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



신체활동지원



가사활동지원



방문목욕



외부활동지원

1-4 장기요양사업(방문요양, 방문간호, 방문목욕)

고령 또는 노인성 질병 등으로 일상생활 수행이 어려운 어르신들에게 신체활동, 가사지원 등의 서비스를 통해 삶의 질 향상, 가족 부담 경감

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 1~12월
- 사업대상 : 장기요양 재가 급여 대상자
- 수행기관 : 종합재가센터 12개소
- 사업내용 : 장기요양요원이 수급자의 가정 등을 방문하여 방문요양, 방문간호, 방문목욕 등을 지원
 - (방문요양) 영양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체 활동 및 가사활동 등을 지원

구분	서비스 내용
신체활동지원	식사약 챙겨드리기, 위생활동, 몸단장, 체위변경, 이동·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

- (방문간호) 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시에 따라 간호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공

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

- (방문목욕) 영양보호사가 목욕설비(이동용욕조)를 이용하여, 수급자의 가정을 방문하여 목욕을 제공
- (기타 비의료 건강관리사업) 물리치료사 및 작업치료사가 비의료 건강관리 사업 가이드 라인에 의거 서비스 지원, 사례관리, 서비스 제공자 대상 교육 등

□ 향후계획

- 권역별 센터 운영 및 서비스 진행 : ~'21.12월

□ 기대효과

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

1-5 장기요양사업(주야간보호)

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(정원40명), 강서 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

□ 추진실적('20년)

- 마포구립 초록숲데이케어센터 개원 : '20. 9월
- 강서구립 든든데이케어센터 개원 : '20.11월

□ 향후계획

- 데이케어센터 운영 및 서비스 진행 : ~'21.12월

□ 기대효과

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

1-6 장애인활동지원사업

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 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

□ 추진실적

(‘20.1.1.~’20.12.31. 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	60	2	42	16	609	82	49	33	491	68	423
성동	35	1	25	9	358	48	28	20	310	40	270
노원	25	1	17	7	251	34	21	13	181	28	153

※ 「청소년 발달장애학생 방과후활동서비스」 운영
 - 수행기관 : 노원종합재가센터
 - 사업대상 : 만12세 이상~만18세 미만으로 일반 중·고등학교, 특수학교 재학중 지적장애 및 자폐성 청소년 (’20년 4명)
 - 사업내용 : 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스, 사회생활 적응 서비스 등

□ 기대효과

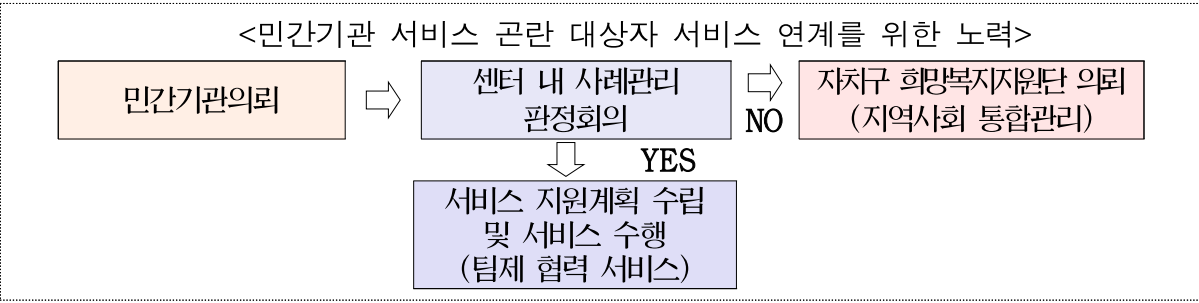
- 장애인의 자립생활 및 사회참여를 지원하여 삶의 질 증진
- 장애인 가족의 부양부담 경감을 통한 시민의 만족도 제고

1-7 민간곤란 사례연계 및 협력

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

□ 사업개요

- 사업기간: 2021년 1~12월
- 사업대상: 지역사회 민간기관 및 민간기관 협회 등
- 사업내용
 - 민간기관 서비스 곤란 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, 한국재가 장기요양기관정보협회, 서울시장애인자립생활총연합 등과 정기적인 간담회 추진
- 민간기관 협약 및 사업 연계 추진

□ 추진실적

(‘20.12월말 기준)

구분	서비스 내용
민간곤란 사례지원	- 민간서비스 곤란 대상자 사례의뢰 총 123건(기준:‘19.7.~20.12.)
민간기관 정기간담회	- 한국재가장기요양기관정보협회 간담회 : 2회(‘20.03.09, 07.02.) - 전국방문요양목욕기관협회 간담회 : 1회(‘20.06.07) - 서울시장애인자립생활센터총연합회 면담 및 간담회 : 3회(‘20.10.28, 11.16, 12.10.)
민간기관 협약 등	- 민간기관 협약 체결(5건): 국민건강보험공단(‘20.05.07), 건강의집의원(‘20.06.03), 프리웰지원주택센터-충현복지관(‘20.06.29), 동작구청(‘20.10.28), 서울특별시유니버설디자인센터(‘20.11.26)

□ 기대효과

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

참 고

종합재가센터 민간곤란사례 실적 및 사례

□ 민간곤란사례 실적

(기준 : '19.7월~'20.12월, 종결포함)

서비스명 센터명	이용자 수(명)					서비스 횟수(회)	서비스 시간(h)	
	합계	방문 요양	장애인 활동지원	긴급돌봄 (노인)	긴급돌봄 (장애인)			
민간곤란사례 비율 (A/B)	12.2	14.7	24.7	10.3	10.3			
종합재가센터 사업실적(B)	1,007	176	93	689	29			
민간 곤란	계(A)	123	26	23	71	3	7,559	30,818.5
	성동	18	2	15	1	0	1,989	5,677
	은평	21	2	-	19	-	496	1,508
	강서	23	9	-	13	1	1,598	4,420
	노원	15	5	8	2	0	2,059	14,881
	마포	16	7	-	9	-	874	2,847
	영등포	16	0	-	14	2	310	892.5
	송파	5	0	-	5	-	37	75
	양천	9	1	-	8	-	196	518

□ 민간곤란 지원 사례

구분	이용인	서비스 지원	지원 방법	대상자 특성 및 민간곤란 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, 최종증/고령, (105세) · 자립 거동 불편, 대상자 정신질환(도둑망상) 심하고 신체기능 저하 등 케어 어려움으로 민간기관 의뢰
	강**	·기간 : 20.3.30~9.25. ·횟수 : 주5회(총142회) ·시간 : 1시간(162시간) ·내용 : 방문목욕, 송영지원준비 등	3명 (3인 1조)	· 파킨슨, 치매 · 주간보호센터 이용하며 송영준비 일상생활 지원 · 주 1회 목욕서비스 지원 · 1시간 방문요양서비스로 민간 곤란 사례
장애 인 활동 지원	배**	·기간 : 20.7.20~현재 ·횟수 : 주5회(총45회) ·시간 : 3시간(134시간) ·내용 : 가사 및 신체활동지원 등	4명	· 지체장애1급, 외상장애(경추손상, 전신마비) · 24시간 돌봄 대상으로 활동지원사 확보에 어려움이 있어 해당 자치구에서 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→총168회 ·시간 : 15시간→463시간 ·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 가장으로 입퇴원을 반복하여 신체증상의 회복이 필요한 상태이나 거동마저 불편한 상태로 전반적인 일상생활 및 가사활동이 중단되는 위기에 처함 · 민간기관 요양보호사 1인 서비스지원 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: 2021년 1~12월
- 사업대상: 신축 국공립어린이집
- 사업내용: 자치구 위·수탁 적격자 심의 참여를 통한 국공립어린이집 수탁 및 운영

〈어린이집 신규수탁실적 및 계획〉

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 안정적 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**

○ **국공립어린이집 수탁(6개소)**

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



- 추가 1개소 수탁 확정(20.12월): 송파(21.3월 개원예정)

○ **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 : 7개소 (개원예정 포함)

어린이집명	개원시기	정 원	주 소	취약보육
노원든든	'20.3월	45	노원구 초안산로2라길 26 월계센트럴 아이파크 내	야간연장, 장애통합
서대문든든	'20.5월	71	서대문구 거북골로100 레미안루센티아아파트 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, 다문화아동
강동든든	'20.9월	95	강동구 아리수로93가길 110	야간연장, 장애통합
송파든든	'21.3월	77	송파구 거여동 359-9(포레샤인 13단지 내)	야간연장, 장애통합

○ 자치구 보육사업 및 이용자 수요를 고려한 맞춤형 취약보육 운영

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

○ '22년 국공립어린이집 수탁 심의·참여 : '21.9월

○ 친환경 급식 관련 계획

- 급간식 지출액 중 재래시장 소상공인 50%, 도농상생 50% 고정지출 추진
- 국공립어린이집 권장급식단가 표준금액 적정선 유지 노력
- 친환경 안전한 먹거리를 통한 급간식 차별화 진행

구분	횟수	구분	횟수
식단표 검수	월 1회(영양사 채용 후)	식자재검수	분기별
특별식단제공	분기별 1회(영양사 채용 후)	위생점검	분기별

※ 급간식 지원단가 현실화 및 친환경 유기농 급식 비율 50% → 70%

□ 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
- (책임성) 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: 2021년 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)	5	-	-	2	3

- ※ 동대문, 마포('21년), 송파·강동·서대문('22년)
- ※ 요양시설 운영은 서울시 공공요양시설 확충 계획에 따라 추진 예정

□ 추진내용

- '21년 신축 시립 요양 시설 공모 참여하여 민간공란 서비스 우선 확충
 - 신축 시립 요양 시설 동대문('21.7월 준공), 마포('21.12월 준공) 대상 수탁 신청
 - 민간공란 치매전담실, 단기 보호 서비스 등 추진으로 공공의 역할 강화
 - * 동대문(치매전담형), 마포(치매전담형, 단기보호시설)

< 시립동대문실버케어센터 ('21.7월 준공) >
 · 위치 : 동대문구 답십리동 553, 554번지
 · 규모 : 지하1층~지상4층 / 연면적 2,884㎡
 · 구성 : 장기요양 77명, 주야간보호 29명 ※ 치매전담형



향후계획

- 시립동대문실버케어센터 우수탁 계약 및 준공 : '21.6~7월

기대효과

- 요양보호 어르신들의 신체·인지기능 유지 및 가족의 부양 부담 경감
- 공공이 책임지는 노인장기요양 서비스 강화

3 민간서비스 기관 지원 및 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 민·관 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

- (종합재가) 민간기관 간담회 및 설명회 : 9회
 - 한국재가장기요양기관정보협회 간담회 : 2회('20.03.09, 07.02,)
 - 전국방문요양목욕기관협회 간담회 : 1회('20.06.07)
 - 서울시장애인자립생활센터총연합회 면담 및 간담회 : 3회 '20.10.28, 11.16, 12.10.)
 - 한국재가장기요양기관정보협회 자치구 설명회 : 3회
- (공공자원 대관) 본부·소속기관 교육장 등 무료 대관(12회)
 - 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 노인복지 센터 이용자 등 대상 교육 : 1회

□ 향후계획

- (경영 컨설팅) 전문가 컨설팅 및 상담 지원 : ~'21.12월

- 지원대상 및 신청절차

- 지원대상: 노동자 30인 미만 민간 사업장(재가노인센터, 어린이집 등 민간기관)
 - ※ 컨설팅 또는 상담을 받기 힘든 소규모·취약시설 우선 지원과 함께 공공자원 대관 및 교육 지원 신청 기관 등에 대한 우선 순위 부여 등 민간지원사업 운영 활성화를 위해 노력
- 신청절차: 홈페이지(전용 페이지 신설), 팩스 등으로 신청 접수·지원

- 사회서비스원 내부인력 활용 전문컨설팅 서비스 제공

- 사회서비스원 소속 분야별 전문인력 활용(변호사 1명, 회계사 1명, 노무사 2명)

〈 컨설팅 및 상담 서비스 내용 〉

[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

○ (공공자원 대관) 공공자원 무료 개방·공유 : ~'21.12월

- 지원대상 : 서울시 소재 민간 사회복지시설·단체

- 지원시설 : 본부 및 종합재가센터 5개소 교육장·회의실 등

3-2 이해관계자 의견수렴 및 협의체 구성·운영

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

- '20년 종합재가센터 개소 자치구 대상 사업설명회(4회)
- 종합재가센터별 운영위원회 구성 및 회의(11개소, 23회)
- 이해관계자와 간담회 및 의견수렴 등(한국재가장기요양기관정보협회 등 8회)
- 분과위원회 운영(노인요양분과위원회 1회 / 장애인분과위원회 1회)

□ 향후계획

- 운영위원회 및 분과위원회 의견수렴 : ~'21.12월
- 민간기관과의 정기적인 간담회 추진 : ~'21.12월
 - 전국방문요양목욕기관협회, 한국재가장기요양기관정보협회, 서울시장애인자립생활총연합회 등
- 소속기관별 운영위원회 정기회의 (분기 1회) : ~'21.12월

4 서비스 품질 관리

4-1. 서비스 운영모델 개발

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: 2021년 1~12월
- 사업대상: 종합재가센터 및 국공립어린이집 운영모델
- 사업내용: 종합재가서비스 운영모델 및 어린이집 보육 운영모델의 현장 적용·보완을 통해 공공 서비스의 품질 관리

추진실적

- 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 : '20.9.18.

향후계획

- 사회서비스원 종합재가센터 운영모델 보완연구 결과 현장 적용 및 운영 : ~'21.12월

기대효과

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

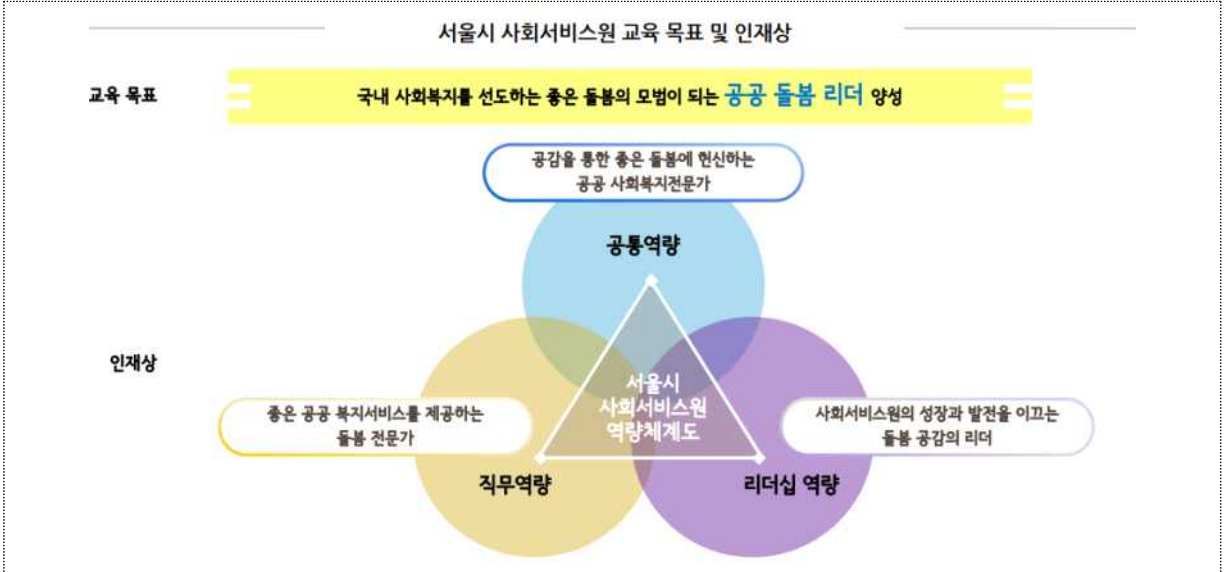
4-2 종사자 역량강화 교육

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2021년 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
본부	일반직	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 직급별 리더십 교육을 필수교육으로 운영하며, 리더십 교육을 인사제도와 연계(승급에 반영)하여 운영함 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 직무 전문가육성을 위한 '공통, 필수, 선택, 자격과정' 제공 ✓ 실무적으로 활용되는 지식과 기술 바탕으로 일반 행정 관련 직무 수행을 위한 다양한 콘텐츠 제공 ✓ 직무별 로카테고리화하여 교육 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 사회서비스원 공공서비스등급 및 복지 연계하여 인문학적 소양 및 자기계발을 위한 교육 제공 ✓ 본부 사무직 제외 각 센터별 전문 직군의 경우, 보상차원에서 혜택 제공 가능하도록 마일리지제도 연계 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 사회 복지 분야의 공무원 및 공공 CS 마인드 함양 ✓ 서울시 사회서비스원 소속감과 복지서비스 관련 공통적 이해 ✓ 서비스 대상(이용자, 보호자)에 대한 이해 	
	종합재가	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 계층별 누락 없이 리더십 교육 프로그램 마련 ✓ 입사시 신규자교육이 공통, 직무교육으로 구분하여 2-4주 정도 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 직무 공통 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스원 소속 전직원 공통 교육과정 제공 ▪ 서비스 운영 및 체계 관련, 4차 산업혁명, 감정노동관리, 법정필수 교육 등 직무 필수 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직무에 따라 필수적으로 이수해야 하는 외부교육 연계 (신규자, 보수 심화 교육 등) 직무 선택 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 직무에 따라, 이수제 개념으로 일정 부분 이상을 교과목을 선택하여 이수 ▪ 운영 기관은 내부이나 사외강사 운영 가능 자격 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 자격 유지를 위한 보수교육 			
보육	보육교사					
이용자/보호자		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 돌봄 업무에 기본적인 이해와 관련 법률 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 관련 종사자의 인권 보호를 위한 가이드 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 이용자/보호자의 교육적 요구 반영 		

☐ 추진실적

- 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발('20.3, 한국능력협화컨설팅)
- 신규직원 직무교육(8회, 219명 / 본부 및 소속기관 직원)
- 직원 퍼실리테이션 워크샵(1회, 21명 / 본부 직원)
- 직장 내 괴롭힘 예방 등 법정 의무교육(17회, 3,283명 / 본부 및 소속기관 직원)
- 조직문화 특강(6회, 77명 / 본부 및 소속기관 신입직원)
- 온라인 리더십교육(2회, 145명 / 본부 및 소속기관 신입직원)

☐ 향후계획

- 현장중심 교육 운영을 위한 학습회 강화
 - 소속기관별 자체교육을 위한 실습도구 구비 : '21.3월
 - 신직무별 멘토 강사 섭외 후 그룹 학습회 진행 : '21.3~12월
- 공직기강 확립을 위한 조직문화 특강 : '21.3~12월
- 감정노동 마음 돌봄 프로그램 운영 : '21.6~12월

☐ 기대효과

- 공공서비스 정신과 직무역량, 전문성을 갖춘 돌봄 리더 양성

참 고

종사자 교육 현황 ('20.1~12월)

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, 법정업무교육 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
신규직원 공통교육	20.09.16. ~ 09.17.	기관 비전 및 사업이해, 응급처치, 의사소통, 직 장예절교육	신규직원	14	23	0	23
신규직원 공통교육	20.09.22. ~ 09.23.	기관 비전 및 사업이해, 응급처치, 의사소통, 직 장예절교육	신규직원	14	27	4	23
2020년 청렴교육	20.10.01. ~ 10.30.	청렴 온라인 교육	전 직원	2	353	29	324
2020년 개인정보 보호교육	20.10.01. ~ 10.30.	개인정보 보호 온라인 교육	전 직원	1	325	29	296

2020년 리더십 교육	20.10.01. ~ 10.30.	계층별 리더십 온라인 교육	(4급 이상, 5급, 6급)	1~2	117	29	88
요양보호사 직무교육	20.10.05. ~ 10.16.	신규 요양보호사 직무교육	신규 요양보호사	32	40	0	40
사회서비스원 특강	20.10.21.	인력운영에 필요한 개선안과 추가점	행정직 대상 일부 직원	2	15	9	6
직원 심리치유 프로그램	20.10.27.	소속기관 돌봄인력 대상 힐링 프로그램	소속기관 직원	7	7	0	7
조직문화 특강	20.10.28.	공공기관직원으로서 산다는 것	행정직 대상 일부 직원	2	14	6	8
온라인 리더십 교육	20.11.01. ~ 11.31.	관계주도	관리자급 직원	21	28	9	19
신규직원 공통교육	20.11.09. ~ 11.11.	기관 비전 및 사업이해, 응급처치, 의사소통, 직장예절교육 등	소속기관 신규직원	21	27	0	27
요양보호사 직무교육	20.11.12. ~ 11.17.	어르신 식생활관리, 돌봄현장 응급상황대처 등	소속기관 신규직원	32	19	0	19
조직문화 특강	20.11.17.	월평빌라 이야기	행정직 대상 일부 직원	2	24	11	13
장애인활동지원 사심화교육	20.11.18. ~ 11.19.	신체장애인 활동지원 및 발달장애인 활동지원	장애인활동지원사	8	52	0	52
직원 심리치유 프로그램	20.11.24.	소속기관 돌봄인력 대상 힐링 프로그램	소속기관 직원	8	16	0	16
조직문화 특강	20.11.25.	사회서비스원의 미션	행정직 대상 일부 직원	2	6	0	6
조직문화 특강	20.11.26.	어린이집 운영방안	행정직 대상 일부 직원	2	8	3	5
청렴교육 (온라인)	20.11.20. ~ 12.19.	청렴교육	전 직원	3~5	406	35	371
아동학대 예방교육 (온라인)	20.11.20. ~ 12.19.	아동학대 예방교육	전 직원	1	350	35	315
신규직원 공통교육	20.12.09. ~ 12.11.	기관 비전 및 사업이해, 응급처치, 공직가치관교육 등	12월 신규직원	7~13	28	6	22
요양보호사 직무교육	20.12.10. ~ 12.16.	어르신 식생활관리, 노인성 질환의 이해 등	소속기관 신규직원	24	21	0	21
신규직원 법정 의무교육	20.12.01. ~ 12.30.	성희롱예방교육, 직장내 괴롭힘 예방교육 등	12월 신규직원	15~25	64	7	57
조직문화특강	20.12.15.	조직 리더십	관리자급 직원	2	10	5	5

4-3 서비스 품질관리 체계 구축

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

□ 사업개요

- 사업기간: 2021년 1~12월
- 사업대상: 사회서비스원 소속기관
- 사업내용: 서비스별, 사업대상자별 통합 사례관리 체계 구축



□ 추진실적

- 서비스 품질평가 모니터링 지표 및 체계 적용 「사회서비스원 운영체계 개발 연구」 (한국능률협회컨설팅) : '20.3월
- 종합재가센터 서비스 상·하반기 현장 모니터링(5개소) : '20.5월/11월
- 효율적인 장애인활동서비스 제공을 위한 「종합재가센터 운영모델 보완 연구」 (서울여자대학교 산학협력단) : '20.4~10월
- 운영모델 분석을 통한 현장 맞춤형 서비스 제공 추진 : '20.11월

□ 향후계획

- 공공의 사회서비스 사례관리 체계 정립
 - TF팀 운영을 통한 사업별 사례관리 표준화 : ~'21.6월
- 팀 학습공동체 시범 운영을 통한 사례관리 체계화 : '21.7~12월
- 서비스 품질 평가 및 만족도 조사로 서비스 품질 개선 : ~'21.12월

□ 기대효과

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