
주요 업무 보고

2020. 4.

서울특별시 사회서비스원

I . 일반현황

1 기본현황

설립개요

- 설립일자 : 2019. 2. 28.
- 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, 민간서비스제공기관 지원 등
 - (채용규모) 초기 최소 인원으로 운영, 이용자 증가에 따라 단계별 확대

주요업무

- (국공립 사회복지시설 직접 운영) 장기요양, 장애인, 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 및 서비스 표준운영모델 전파, 공공 공간 개방을 통한 민간상생 지원
- (서비스품질 관리) 사회서비스원의 통합서비스 제공 모형에 적합한 표준운영 모델구축, 서비스품질 관리체계 개발, 인력 전문성 강화

2

이사회 현황

□ 임 원 : 이사 9명(이사장 및 대표이사 포함), 감사 2명

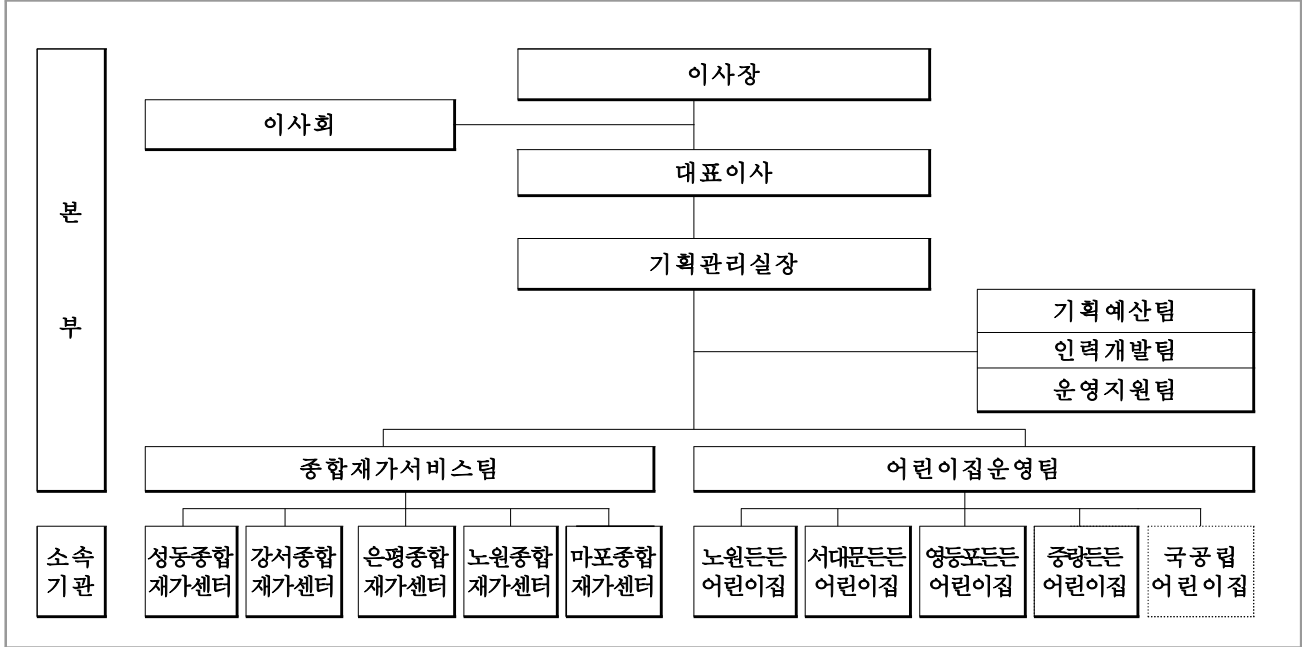
직 책	성 명	주 요 경 력	임 기
비상임이사 (이사장)	홍 미 영	· 前)인천시 부평구청장 · 前)제17대 국회의원 · 前)인천시 시의원	'19.3.11 ~22.3.10
상임이사 (대표이사)	주 진 우	· 前)서울연구원 초빙연구위원 · 前)서울시 정책특보 · 前)서울시 노동보좌관	'19.3.11 ~22.3.10
비상임이사 (선 임 직)	권 미 경	· 現)연세의료원 노동조합 위원장 · 前)서울시의회 시의원 · 前)연세의료원 간호사	'19.3.11 ~22.3.10
비상임이사 (선 임 직)	김 영 명	· 現)서강어린이집 원장 · 前)명지대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

※ 노동자이사 선임 예정 : 4월 중

3

조직 및 인력

□ 조직 기구표(1실 5팀)



음영 실선 - 기설치 투명 점선 - 설치예정

□ 인력현황표 : 정원 572명 / 현원 244명

(2020. 3. 31. 기준)

구분	계	대표이사	일반행정						서비스지원			전문서비스			보육			기능
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	4급	5급	6급	나급	다급(요양)	다급(활동)	4급	5급	6급	
정원	572	1	-	1	-	8	12	7	6	28	7	10	264	154	7	1	62	4
현원	244	1	-	1	-	8	12	7	5	18	3	6	110	60	2	1	9	1

○ 인력운영 방식

- (고용계약) 서비스원에서 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
<p>기획예산팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중·장기 경영전략 및 경영계획, 경영방침 수립조정에 관한 사항 ○ 주요사업계획 수립·관리 ○ 운영위원회 및 분과위원회 구성 및 운영 ○ 예산안 수립 및 관리에 관한 사항 ○ 이사회운영에 관한 사항
<p>인력개발팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중·장기 인력운영계획 수립 및 채용·인사 관리에 관한 사항 ○ 교육훈련계획 수립·시행, 프로그램 개발·운영 관리 ○ 복리후생제도 수립 및 운영 ○ 복무관리, 공직기강 확립, 관리 ○ 사업연계 연구용역관리 ○ 직원고충처리에 관한 사항 ○ 민간지원사업 노무분야 컨설팅 등 지원
<p>운영지원팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간지원사업 법률·회계 등 지원 ○ 자산 총괄관리 및 자산재평가에 관한 사항 ○ 회계 결산(월, 반기, 연) 및 회계감사 대응 ○ 자금 관리 및 운영, 자금배정에 관한 사항 ○ 구매계약 및 계약관리에 관한 사항
<p>종합재가서비스팀</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합재가센터 등 사업계획 수립·지원 관련 사항 ○ 종합재가센터 운영모델 개발 및 개선 ○ 신규시설 수탁계획 수립 및 인가에 관한 사항 ○ 재가서비스 품질관리, 고객만족(CS)에 관한 사항 ○ 민간지원 사업 운영계획 수립 및 조정에 관한 사항 ○ 소속기관 시설 재정관리 및 조정에 관한 사항
<p>어린이집운영팀</p>	<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

4

예산현황

□ 2020년 예산(안) : 36,416,434천원*

(단위:천원)

구분	총 예산	인건비	운영비	정책사업비	예비비
계	36,416,434	1,746,878	2,353,807	17,478,888	14,836,861

※제1회 추가경정 예산 반영('20.3.20.)

○ 세입예산







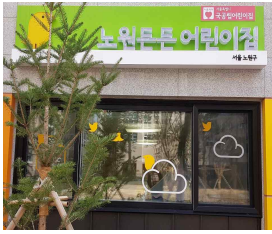
(단위:천원)

과 목	2020년	2019년	증 감
계	36,416,434	8,154,042	28,262,392
1. 영업수입(자체)	4,737,798	951,105	3,786,693
2. 출연금수입	28,831,084	7,178,937	21,652,147
3. 보조금수입	1,581,128	-	1,581,128
4. 이자수입	21,000	24,000	△3,000
5. 기타수입	3,000	-	3,000
6. 잉여금	1,242,424	-	1,242,424

○ 세출예산

(단위:천원)

과 목	2020년	2019년	증 감
계	36,416,434	8,154,042	28,262,392
1. 인건비	1,746,878	2,985,788	△1,238,910
2. 운영비	2,353,807	1,061,923	1,291,884
3. 정책사업비	17,478,888	2,406,331	15,072,557
○ 종합재가센터 확대 운영	13,211,000	-	13,211,000
○ 국공립어린이집 운영	2,456,810	-	2,456,810
○ 민간서비스 기관 지원	120,000	-	120,000
○ 서비스 품질관리	546,300	-	546,300
○ 서비스 추진기반 구축	1,098,278	-	1,098,278
○ 긴급 돌봄지원단 운영	46,500	-	46,500
4. 예비비	14,836,861	700,000	14,136,861
5. 기본재산	-	1,000,000	△1,000,000

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 	
종합 재가 센터	성동	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.7.23. - 소재지 : 성동구 이차산로33 삼일빌딩 2층 - 면적 : 353㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 장애인활동지원, 방문간호, 긴급돌봄서비스 	
	은평	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2019.8.28. - 소재지 : 은평구 진흥로77, 와이즈리빌딩 3층 - 면적 : 241.67㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 긴급돌봄서비스 	
	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, 긴급돌봄서비스 	
	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, 긴급돌봄서비스, 장애인활동지원, 발달장애 청소년 방과후 활동서비스 	
	마포	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.1.17. - 소재지 : 마포구 마포대로 11길 44-81(이현문화건강센터) 지하1층, 지상2층 - 면적 : 지상 206.25㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) 지하 428.46㎡(주야간보호센터) - 주요사업 : 방문요양, 긴급돌봄서비스, 주야간보호서비스 	
국공립 어린이집	노원 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개소일 : 2020.3.2. - 소재지 : 노원구 월계2동 633-31 월계센터라이파크 내 - 면적 : 227.5㎡(보육실, 교사실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 45명 (야간연장 장애통합 보육) 	

II . 운영방향

1 비전과 경영전략

공공이 책임지는 사회서비스 창출

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

국공립사회복지 시설 운영

- ▶ 장기요양시설
신규 또는
위탁만료 시설
- ▶ 국공립어린이집
신축 어린이집

종합재가센터 설치·운영

- ▶ 종합재가센터
전 자치구 설치
- ▶ 돌봄SOS 연계

민간서비스기관 지원

- ▶ 민간기관 컨설팅
- ▶ 교육 및 인력
지원
- ▶ 공공자원 개방

서비스 품질 관리

- ▶ 표준운영모델
및 특화서비스
개발
- ▶ 종사자 교육
체계화
(전문성 강화)
- ▶ 서비스 품질관리
체계 구축

2 주요 성과목표

1 국공립사회복지 시설 운영

- 수탁 확정된 국공립어린이집 개원 · 운영 (4개소, 노원구·서대문구·영등포구·중랑구)
- 국공립어린이집 수탁 참여 ('20년 내 개원 1개소, '21년 개원 5개소)

2 종합재가센터 설치 · 운영

- 자치구 협의를 통해 유형 결정 후 '20년 종합재가센터 신규 개소 (8개소)
- 종합재가센터 이용 대상자 돌봄서비스 확대 ('19년 4개소 ⇨ '20년 12개소)
- 주야간보호센터 및 단기보호센터 설치를 통해 공공 돌봄서비스 영역 확대

3 민간 서비스 기관 지원

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

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

5 서비스 추진 기반 구축

- 사회서비스원 인지도 제고 및 안정화를 위한 홍보 체계화
- 다양한 이해관계자 협의기구 운영 및 의견수렴 강화
- 정보화 시스템 구축을 통한 효율적인 업무 환경조성

3

주요 성과지표

분야	지 표 명	단위	2018	2019	2020	2021	2022
국 공 립 사 회 복 지 시 설 운 영	국공립어린이집 운영	개소	-	-	5	10	15
	요양시설 운영	개소	-	-	-	2	3
종 합 재 가 센 터 설 치 운 영	종합재가센터 설치·운영	개소	-	4	12	20	25
	종합재가센터 서비스 이용	명	-	285	1,000	2,000	2,500
민 간 서 비 스 기 관 지 원	민간기관 상담 및 컨설팅	건	-	-	50	60	35
	민간기관 교육지원	건	-	13	24	36	24
	공공자원 개방 공유	건	-	-	18	36	36
서 비 스 품 질 관 리	서비스 운영모델 적용·품질관리	건	-	2	1	1	1
	종사자 역량 및 전문성 강화 교육	명	-	217	572	1,636	1,786
	서비스품질관리 체계 구축 (모니터링 및 만족도 평가)	건	-	-	8	24	40
서 비 스 추 진 기 반 구 축	사회서비스원 홍보	건	-	271	300	350	400
	이해관계자 의견수렴	건	-	34	40	50	60
	정보화 시스템 구축	건	-	5	5	5	5

III. 주요업무

1 국공립 사회복지시설 운영

장기요양시설, 국공립어린이집 등을 신규시설 중심으로 위·수탁 계약하고 직접 운영하여 사회복지시설 이용자에게 양질의 서비스 제공

□ 사업개요

- (장기요양시설) 신규 시설 위주, 기존 시설은 대상기준을 마련 후 단계적 확대
 - 서울시 사회서비스원 설립 및 운영지원 조례에 의거, 우선 위탁계약 추진
 - ※ 시립·구립 요양시설 설치계획과 연동하여 '20년 위탁준비, '21년 운영 추진
- (국공립어린이집) 신축 국공립어린이집을 대상으로 위수탁 추진 및 운영
 - 자치구 위·수탁 적격자 심의 참여 등을 통한 선정 및 운영
 - 〈국공립어린이집 및 장기요양시설 운영계획(안)〉

구 분	계	2019	2020	2021	2022
요양시설(시립)	5	-	-	2	3
어린이집(구립)	15	-	5	5	5

※ 요양시설 운영은 서울시 공공요양시설 확충 추진계획에 따라 추진 예정(서울시 어르신복지과)

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- 국공립어린이집 공모참여 및 수탁확정(중랑구) : '20.2월(1개소)
- 질 높은 보육 실현을 위한 보육분야 연구용역 현장 적용: '20.2월~
 - 보육분야 교육콘텐츠교육 ('20.2월~), 보육분야 운영모델('20.3월~)
- 국공립어린이집 노원든든어린이집 개원 : '20.3월

□ 향후계획

- 국공립어린이집 운영 : 5개소, '20.4월~12월

어린이집명	개원시기	주 소	정원	취약보육
노원든든	'20. 3월	서울특별시 노원구 초안산로2라길 26	45명	야간연장.장애통합
서대문든든	'20. 5월	서울특별시 서대문구 남가좌동175	71명	야간연장.시간제보육
영등포든든	'20.7월	서울특별시 영등포구 대림동740-7	65명	야간연장.다문화아동
중랑든든	'20.7월	서울특별시 중랑구 신내동 238-1	74명	야간연장.장애통합
수탁예정	'20.하반기	미정	-	-

- 국공립어린이집 수탁 심의·참여 : '20.4월(강동구,은평구)

장기요양(주야간보호, 재가장기요양), 장애인활동지원 등을 중심으로
이용자 맞춤형 종합서비스 제공

□ 사업개요

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

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- 마포종합재가센터 개소 ('20.1.17)
 - 유형 : 방문요양, 긴급돌봄서비스, 주야간보호서비스*/ 소재지 : 마포대로 11길
 - * 주야간보호서비스: 마포구립 초록숲데이케어센터 ('20년 6월 예정)
- 종합재가센터(성동, 은평, 강서, 노원, 마포) 5개소 운영
 - 성동(간호특화, '19.7.23), 은평(기본형, '19.8.28), 강서(기본형, '19.9.18), 노원(확대형, '19.10.23), 마포(기본형, '20.1.17)
- 다양한 방문형 사회서비스의 종합제공으로 이용자 편의 제고
 - 장기요양서비스, 장애인활동지원서비스, 긴급돌봄, 민간기피 사례 지원 등
- 코로나19 감염증 확산에 따른 돌봄공백 최소화를 위해 긴급돌봄지원단 구성 운영(붙임)
 - (연계현황) 총 상담 12건, 서비스 연계 3건 (2020.3.31기준)
 - [유형1] 방문요양서비스 1건, 활동지원서비스 1건
 - [유형2] 구로구보건소 의뢰 → 서울시 격리생활시설(인재개발원 입소) 1건

□ 종합재가센터 운영실적

('20.3.31기준 / 단위: 명)

구분	총계*	계약인원							심층상담						일반 상담
		서비스제공(현인원)						서비스 종결							
		소계	장기 요양	방문 간호	장애인 활동 지원	돌봄SOS			소계	장기 요양	방문 간호	장애인 활동 지원	돌봄SOS		
				어르신	장애인					어르신	장애인				
합계	2,259	261	58	6	42	150	5	250	619	108	11	84	404	12	1,129
성동	752	76	13	6	22	35	0	76	198	25	11	45	115	2	402
은평	477	71	15			56		55	150	25			125		201
강서	493	33	16			17		60	110	36			74		290
노원	400	72	11		20	36	5	50	137	13		39	75	10	141
마포	137	9	3			6		9	24	9			15		95

*총계: 현인원소계 + 서비스종결 + 심층상담 + 일반상담 / 개소(최초 '19.7월) 이후 누적실적

□ 향후계획

○ '20년 돌봄SOS센터 수행 자치구 7개 중심 종합재가센터 설치

- 양천, 영등포, 서대문, 도봉, 중랑, 강동, 송파구 7개소 우선 설치
- 기본형으로 7개소 운영(양천, 송파종합재가센터는 '21년 확대형 전환 추진)
- 국·공립 시설 위·수탁을 통한 단기보호시설 운영 등 지속적으로 검토

〈종합재가센터 유형 및 사업내용〉

유형	사업내용
기본형	방문요양+간급돌봄
통원형	방문요양+간급돌봄+주야간보호
확대형	방문요양+간급돌봄+장애인활동지원
간호특화	방문요양+간급돌봄+방문간호+장애인활동지원
단독시설	주야간보호(강서구립 공향데이케어센터)

19년 종합재가센터 개소 현황 및 2020년도 설치계획



○ '20년 주야간보호센터 설치·운영 : '20. 6월~7월

- 주야간보호센터 (2개소 확정)
 - 마포구립 초록숲데이케어센터 : '20년 6월 개원(예정)
 - 강서구립 공향데이케어센터 : '20년 7월 개원(예정)

서울시 사회서비스원에서 코로나19 감염증 확산으로 인한 돌봄 공백의 최소화를 위해 서울시민들에게 긴급돌봄서비스를 제공함

□ **사업개요**

- 사업기간 : 2020.3.16.(월)~ 긴급돌봄 상황 종료 시
- 지원대상 및 지원내용

가. [유형1] 기존 돌봄서비스 지속적 연계

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

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"> ○ 서울시에서 운영하고 있는 격리시설에 동반입소 지원 (기존 재가, 활동 지원) * 보호구 착용 등 안전조치 후 내부생활 지원 * 인재개발원, 서울영어마을 수유캠프

□ **세부운영**

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

민간시설에 대한 전문가(법률, 회계, 노무) 상담지원 및 서비스 표준운영 모델 전파, 교육 및 인력 지원, 공공자원 개방으로 민·관 상생 협력 체계 구현

□ 사업개요

- 민간기관의 의견수렴을 통해 사업장 컨설팅, 교육 및 인력지원 등을 통해 다각적 지원방안을 마련, 민간과의 상생 전략 추진
- 적정수가 현실화 노력 등 제도개선 발굴 및 건의, 인센티브 제공 등으로 사회서비스원에 대한 민간의 긍정적 기대효과 창출

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- 내부 전문인력 활용 민간기관 대상 교육 실시 : '20.1월 (인지프로그램 지원)
- 경영 컨설팅 분야별 전문가 풀 구성(법률·회계·노무 9명, 재가·보육 6명) 및 사업계획 수립 : '20.3월
- 공공자원 교육장 민간기관 지원 : 총1회(코로나19로 인한 지원 한계)

□ 향후계획

- (민간 컨설팅) 전문가 컨설팅, 종합재가센터 운영 사례 전파
 - 사회서비스원 내·외 전문가 인력풀 통해 법률·회계·노무분야, : '20.4월~12월
재가·보육분야 서비스 질 진단 및 재설계 등 컨설팅 지원
 - 종합재가센터 운영모델 및 사례 등 토론회 공유 : '20.5월
- (교육 및 인력 지원) 민간기관 종사자 교육 및 인력지원 등을 통한 사회서비스 질 제고
 - 소속기관 전문가 등을 활용한 서비스 관련 기술(리프팅 등) 교육 : '20.4월~12월
 - 사회복지사, 어린이집 교사 등에 대한 대체인력 지원 연구 : '20.4월~7월
- (공공자원 개방) 교육장, 회의실 등 공공자원의 공유·개방
 - 본부·소속기관 교육장, 회의실 등 민간개방을 통한 공공성 강화 : '20.4월~12월

4 서비스 품질 관리

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

□ 추진목적

- 서비스 품질 관리 체계 구축을 통한 사회서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- 종합재가센터 운영모델 적용을 통해 서비스 품질 관리 추진
 - 종합재가센터 현장에 부합하는 운영모델 적용을 위해 소속기관 TF팀 구성·운영(5회)
 - 팀제협력서비스 기반 사례관리를 통해 이용인의 욕구 반영 맞춤형서비스 지원(5개소)
- 보육분야 운영모델('19년 연구용역) 종사자 교육 및 개원 어린이집 적용('20.2월~)
- 서비스 품질평가 모니터링 지표 및 체계 적용 '사회서비스원 운영체계 개발연구' ('20.3월, 한국능률협회컨설팅)

□ 향후계획

- 서비스 운영모델 적용·보완을 통해 서비스 품질 관리 강화
 - 종합재가센터 운영모델 보완 및 중기 발전 계획의 이행을 위한 : '20.4월~7월
운영방안 연구용역
 - 종합재가센터 운영모델 구축 관련 내부 TF팀 운영 : '20.4월~7월
- 종사자 역량 및 전문성 강화를 위한 교육 추진
 - 서울시사회서비스원 운영체계 및 교육체계 개발 반영 : '20.4월~12월
 - 종사자 신규교육 및 직무·심화교육 추진 : '20.4월~12월
- 서비스 품질관리 체계 구축을 통한 이용자 만족도 제고
 - 팀제협력서비스 기반 맞춤형 사례관리 체계 추진 : '20.4월~12월
 - 종합재가센터 서비스 운영현황 관련 방문 모니터링 : '20.5월,11월
 - 서비스 품질 평가 모니터링 및 만족도 조사로 서비스 품질 개선 : '20.11월

5

사회서비스원 홍보

사회서비스원 설립 추진단계별 맞춤형 홍보로 인지도 및 이해도 제고
다양한 매체 활용, 홍보강화로 사업내용의 대 시민 이해를 높이고자 함

□ 사업개요

- 사회서비스원에서 추구하는 좋은 돌봄 이미지·공감대 확산 주력
- 생활밀착형 홍보로 인지도 제고 및 이용 활성화
- 사회서비스원 설립 필요성 및 좋은 일자리 제공 공감대 형성 확산
- 매체별 추진 전략

매체별 전략	언론	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스원 인지도 제고 및 사업 공감대 확산 - 보도자료 배포, 기획기사 작성, 인터뷰 추진 등
	온라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스원-이용자-지역사회 소통 강화 (정보 전달기능 강화) 홈페이지, SNS 등 소통창구 다각화 (영상매체 및 포털 활용) 유튜브 광고, 포털 키워드 광고 등
	홍보물	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회서비스원 인지도 제고 (인쇄물) 리플릿·포스터·전단지·현수막 등 이용자 특성을 고려하여 제작 (홍보물품) 본부 내방객 기념품 및 소속기관 방문 홍보물품 제작 (음원) 기관 전화연결음 등으로 활용할 친숙한 로고송 제작
	오프라인	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역기반 강화 (옥외광고) 소속기관 주변 옥외광고물(전광판 등)을 활용 (사업설명회) 자치구 및 업무유관기관 대상 소속기관 사업설명회 (방문홍보) 소속기관 인근 유관단체 방문 홍보 (홍보부스 운영) 「서울국제돌봄엑스포」 홍보부스 운영

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- 페이스북, 카카오톡 등 온라인 매체(SNS) 홍보(주 1회, 20건)
- 공공기관, 지역 사회 방문 홍보를 통한 이용자 홍보(148건)
- 서울시사회서비스원 창립 1주년 기념 기획기사 보도('20.3월)

□ 향후계획

- 어린이집 홍보영상 및 캐릭터, 리플릿 등 홍보콘텐츠 제작 : '20. 4월
- 온라인 SNS 활성화 및 홍보 영상 추진 : '20. 4월~12월
- 자치구 관계자 및 민간기관 대상 사업설명회 : '20. 4월~12월
- 사회서비스원 홍보 자문단 구성·운영 : '20. 9월~11월

6

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 협의기구
 - (구성) 시의회, 학계, 현장전문가, 이용자, 시 관련 부서 등 참여
 - (운영) 사회서비스원 내 운영위원회 및 보육, 장애인, 노인요양 분과위원회



□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- '20년 종합재가센터 개소 자치구 대상 사업설명회(1회, 43명)
- 종합재가센터별 운영위원회 구성 및 회의(4회, 4개소)
- 이해관계자와 간담회 및 의견수렴 등(한국재가장기요양기관정보협회 등 6회)

□ 향후계획

- 운영위원회 및 분과위원회 의견수렴 : '20.4월~12월
- 민간기관과의 정기적인 간담회 추진 : '20.4월~12월
민간기관(전국재가방문목욕·요양연합회, 전국재가장기요양기관정보협회 등)
- 소속기관별 운영위원회 정기회의(분기1회) : '20.4월~12월

체계적인 문서 관리, 예산·회계 관리, 인사관리 등이 가능한 그룹웨어를 사용하여 효율적인 업무환경 조성하고 “사회복지시설 정보시스템” 과 그룹웨어 간 데이터 전송 등을 통한 정보 공유 시스템 구축

□ 사업개요

- ERP(Enterprise Resource Planning) 시스템 구축을 통한 예산관리, 회계관리, 인사·급여 전자적 관리 구축
- 그룹웨어 시스템 구축을 통한 전자결재, 전자문서 유통 등 신속, 정확한 행정업무처리와 본부와 소속기관의 유기적인 업무 협업체제 구축
- 주요사업, 소속기관 정보안내, 채용정보제공 등 시민 인식도와 우선 관심사 중심 기반 정보제공 홈페이지 운영

□ 추진실적('20. 3월말 기준)

- ERP 및 그룹웨어 시스템 안정화 : '19.11월~'20.3월
- 홈페이지 1차 개편 (센터별 사업 안내, 주요 정보공개 등) : '19.12월~'20.2월
- 개인정보 처리방침 및 내부관리 계획 수립 : '20.3월
- 화상회의 시스템 구축 (본부-소속기관) : '20.3월

□ 향후계획

- 정보화 시스템 정보보안 체계 강화 : '20.3월~12월
- ERP 및 그룹웨어 시스템 고도화 : '20.5월~12월
 - 협업 및 소통 강화, 사용자 편의성·업무 효율성 향상
- 시민 정보 접근성 향상을 위한 홈페이지 기능개선 추진 : '20.6월~12월
 - 홈페이지 콘텐츠 강화, 웹 접근성·호환성 개선
- 사이버보안진단의 날 운영 : '20.7월~12월

**(보고안건) 서울특별시
사회서비스원 예비비 사용 보고**

1 서울특별시 사회서비스원 예비비(내부유보금) 사용 보고

□ 사용사유

- 코로나19 대응을 위한 단기인력 채용 및 예방물품 구입 예산 확보 필요
 - 코로나19 확산으로 인한 돌봄 공백 해소를 위해 긴급 돌봄서비스 필요
 - 장기요양서비스 및 장애인활동지원 이용자 지원 위한 단기계약직 인건비
 - ※ 1인당 인건비(4,000천원, 4대 보험료 400천원) × 10명 기준
 - 긴급 돌봄 인력 코로나 검진비(1인당 16만원 이상)
 - 자원봉사자 교통보조금 등 활동실비(1인당 15,000원 이상)
 - 코로나 대응 예방물품 구입 비용(마스크, 손세정제, 장갑, 체온계 등)

□ 예비비 사용 편성 상세 내역

- 예산과목 : 예비비 - 내부 유보금
- 편성사유 : 긴급 돌봄지원단 추진을 위한 사업비, 예방물품 구입 소모품비 지출
- 편성요구액 : 96,500천원

(단위 : 천원)

총 일반예비비 예산액(A)	금회 사용액(B)	예산잔액(A-B)
1,081,722	96,500	985,222

(단위 : 천원)

구분	편성 소계	단기계약직 인건비	코로나 대응물품비	자원봉사자 활동비	코로나 검진비용
소계	96,500	44,000	50,000	500	2,000

□ 추진결과

- 예비비 사용 의결(11차 이사회) : '20. 3. 20
- 긴급 돌봄 단기계약직 채용 시 인건비 지급 : '20. 3월 ~