

주요 업무 보고

2024. 3.

서울시 사회서비스원

I. 일 반 현 황

1 기관현황

☐ 기 관 명: 재단법인 서울특별시 사회서비스원

☐ 소 재 지: 서울시 마포구 마포대로 89 포스트타워 5, 12층

☐ 설 립 일: 2019. 2. 28.

☐ 설립근거

- 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률
- 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영 지원 등에 관한 조례

☐ 설립형태: 지방자치단체 출연기관

☐ 설립목적 및 사업범위

- 설립목적: 공공이 사회서비스를 직접 제공함으로써 서비스의 전문성 및 투명성을 높이고 그 질을 향상하여 시민의 다양한 사회서비스 요구에 부응하며 서울시민의 복리 증진에 기여하기 위함

○ 사업범위(조례 제4조)

- － 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
- － 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
- － 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
- － 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
- － 사회서비스 제공 및 운영기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
- － 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
- － 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
- － 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
- － 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
- － 그 밖에 시장이 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성(이하 “공공성 등”이라 한다)의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

2

이사회 현황

□ 임 원 : 총 10명 (이사 8명, 감사 2명)

('24. 1. 31. 기준)

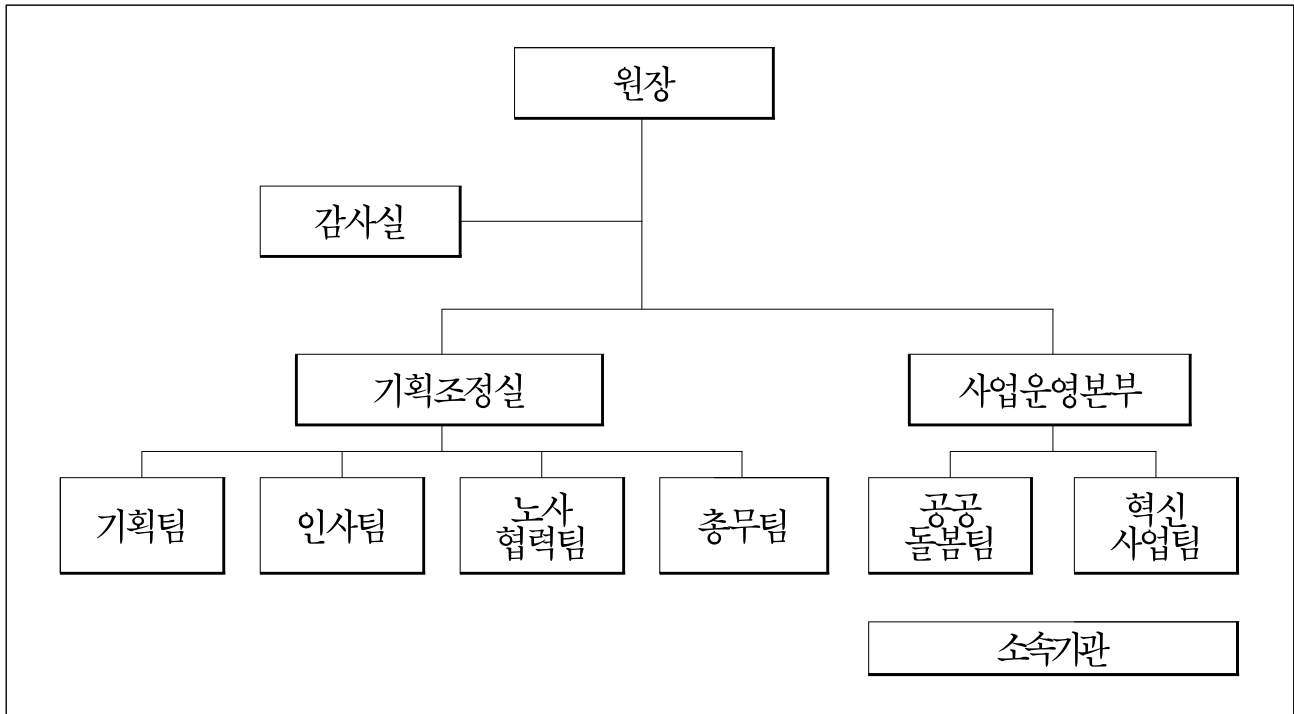
직 책	성 명	주 요 경 력	임 기
비상임이사 (원장 직무대행)	윤 재 삼	· 現)서울시 복지기획관 · 現)서울시사회서비스원 원장 직무대행	'24.1.8. ~ 후임자 선임시까지
비상임이사 (선임직)	김 학 문	· 現)설악양지노인요양원 원장 · 前)서울시 보건복지국 서기관	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	박 병 환	· 現)평화복지재단 사무총장 · 前)홍파복지원 원장	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	양 숙 미	· 現)남서울대학교 사회복지학과 교수 · 前)서부장애인종합복지관 직업재활팀장	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	이 경 자	· 現)서울시사회서비스원 송파종합재가센터 요양보호사	'20.5.11. ~ 후임자 선임시까지
	정 순 구	· 前)서울시립대 도시행정학과 / 강사 · 前)서울시청 / 5급~1급	'22.3.1. ~ '25.2.28.
	정 희 영	· 現)송실사이버대학교 스포츠재활복지학과 교수 · 前)동원대학교 보건운동관리학과 겸임조교수	'22.3.1. ~ '25.2.28.
비상임이사 (당연직)	김 미 정	· 現)서울시 재정기획관	'24.1.1. ~ 발령시
비상임감사 (선임직)	최 복 렬	· 現)분당경찰서 시민청문관 · 前)서울시 감사관	'21.10.28. ~ 후임자 선임시까지
비상임감사 (당연직)	고 광 현	· 現)서울시 복지정책과장	'24.1.1. ~ 발령시

3

조직 및 인력

□ 조 직 : 2실 1본부 6팀

('24. 1. 31. 기준)



※소속기관: 13개소(모두돌봄센터4, 장애인활동지원기관1, 데이케어센터2, 국공립어린이집6)

□ 인 력 : 정원 572명 / 현원 362명(계약직·파견직 포함시 총 428명)

('24. 1. 31. 기준/ 단위: 명)

구분	계	원장	일반행정						서비스지원				전문서비스			보육			기능
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	3급	4급	5급	6급	나급	다급 (요양)	다급 (활동)	4급	5급	6급	
정원	571	1	-	2	1	10	20	10	1	14	45	17	14	266	55	8	1	95	12
현원	362	1	0	2	0	11	17	6	0	7	28	11	10	157	36	6	0	68	2

※ 제외: 파견직 공무원 1명(사복 5급), 계약직 65명(축착직 35명, 기능계약직 1명, 계약직가급 1명, 계약직나급 28명)

※ 포함: 노조지부장 1명 전문서비스 다급에 포함 / 휴직자 전원 현원에 포함

□ 부서별 주요업무

부 서 명		주 요 업 무
감사실		○ 감사 기본계획 및 소속기관 감사 계획 수립에 관한 사항 ○ 시 감사활동 평가 추진 및 실적관리에 관한 사항 ○ 재단 리스크 관리 및 갈등관리에 관한 사항 ○ 반부패·청렴정책 수립 및 시행에 관한 사항 ○ 공직기강 확립, 임직원 행동강령에 관한 사항 ○ 인권경영에 관한 사항, 성별영향 평가 등
기획 조정실	기획팀	○ [혁신] 재단 혁신계획 수립 및 운영 총괄(부서별 혁신이행사항 점검) ○ [혁신] 임금체계 개선 방안 마련 ○ 중·장기 경영전략 및 경영계획, 경영방침 수립조정에 관한 사항 ○ 예·결산 등 예산관리에 관한 사항 ○ 이사회, 운영위원회 운영에 관한 사항 ○ 대외협력(시 유관부서, 의회 등)에 관한 사항 ○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 관한 사항 ○ 조례, 정관 및 사규 정비·관리에 관한 사항
	인사팀	○ [혁신] 소속기관 통폐합, 위수탁 종료에 따른 인사관리 ○ [혁신] 임금체계 개선에 따른 시행 사항 ○ 중·장기 인력운영계획 수립 및 채용·인사 관리에 관한 사항 ○ 종사자 역량평가 및 근무평가제도 마련 및 시행에 관한 사항 ○ 복리후생제도 수립 및 운영, 복무관리에 관한 사항 ○ 급여관리 총괄 ○ 내부 교육훈련계획 수립 및 운영에 관한 사항
	노사 협력팀	○ [혁신] 4대 쟁점사항 개선 계획 수립 및 시행 총괄 ○ [혁신] 노사관계 선진화 계획 수립 및 시행 총괄 ○ 노동단체 협의 및 노사관리에 관한 사항 ○ 직원고충처리에 관한 사항 ○ 산업재해 등에 관한 사항 ○ 법무 및 민원대응 사항
	총무팀	○ [혁신] 본부 시설 통합 총괄 ○ [혁신] 혁신 방향, 이행결과에 대한 홍보 ○ 중·장기 재무관리계획 수립 및 운영에 관한 사항 ○ 자금관리, 회계결산 및 감사대응, 세무업무 및 조사에 관한 사항 ○ 각종 수입금 및 출납관리에 관한 사항 ○ 구매계약 및 계약관리, 자산관리에 관한 사항 ○ 홍보계획 수립 및 시행, 언론보도 대응 ○ 산업안전보건 및 건강관리, 감정노동보호 등에 관한 사항 ○ 시스템 구축 및 전산설비 도입, 전산시스템·소프트웨어 운영 및 유지보수에 사항
사업 운영 본부	공공 돌봄팀	○ [혁신] 모두돌봄센터 운영(사업, 시설) 총괄 ○ [혁신] 3대 틈새돌봄 서비스 운영 계획 및 시행 총괄 ○ [혁신] 데이케어센터 위수탁 운영 종료 총괄 ○ 긴급돌봄지원단 구성 및 운영에 관한 사항 ○ 서비스 품질관리 총괄 및 수행에 관한 사항
	혁신 사업팀	○ [혁신] 민간사회서비스 지원 신규사업 개발 총괄 ○ [혁신] 어린이집 위수탁 운영 종료 총괄 ○ 민간사회서비스지원(사회서비스 다변화사업, 품질관리 컨설팅) ○ 민간기관지원사업 총괄(교육 및 컨설팅 지원, 공공자원 개방 등) ○ 소속기관(보육) 운영·관리에 관한 사항 ○ 신규사업 개발

□ 2024년 예산

○ 예산총괄

(단위:천원)

총 예산	인건비*	운영비	정책사업비	예비비
16,515,732	2,380,791	2,620,468	11,414,474	100,000

*인건비: 본부 인건비 (소속기관 인건비는 정책사업비에 포함)

○ 세입예산

(단위:천원)

과 목	2024년	2023년	증 감
계	16,515,732	26,724,044	△10,208,312
1. 영업수입(자체)	3,413,822	6,535,965	△3,122,143
2. 출연금수입	10,000,000	6,884,844	3,115,156
3. 보조금수입	1,785,752	3,397,757	△1,612,005
4. 이자 및 기타수입	66,667	778,373	△711,706
5. 잉여금	1,249,491	9,127,105	△7,877,614

※ 2024년은 8개월 운영분 편성 (주야간보호시설 및 국공립어린이집 운영은 6개월)

○ 세출예산

(단위:천원)

과 목	2024년	2023년	증 감
계	16,515,732	26,724,044	△10,208,312
1. 본부 인건비	2,380,791	2,056,175	324,616
2. 본부 운영비	2,620,468	2,252,886	367,582
3. 정책사업비	11,414,474	21,182,163	△9,767,689
모두돌봄센터 운영	6,990,375	13,021,913	△6,031,538
데이케어센터 운영	792,533	1,426,257	△633,724
국공립어린이집 운영	2,999,798	6,202,318	△3,202,521
민간서비스기관 지원	121,180	99,088	22,092
서비스 품질관리	206,000	120,250	85,750
돌봄체계 강화 지원기반 구축	158,500	141,500	17,000
긴급돌봄지원단 운영	64,663	39,364	25,299
반환금	81,425	131,473	-50,048
4. 예비비	100,000	1,232,820	△1,132,820

※ 2024년은 8개월 운영분 편성 (주야간보호시설 및 국공립어린이집 운영은 6개월)

본 부

- 설 치 일 : 2019. 3. 11.
- 위 치 : 서울시 마포구 마포대로89 포스트타워 12층
- 면 적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적)
- 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등



소속기관 13개소

- 모두돌봄센터: 4개소

- 장애인활동지원기관: 1개소

모두돌봄센터				서울시사회서비스원 장애인활동지원기관
서 남	서 북	동 남	동 북	
				
양천구 목동로 177, 정동빌딩 8층	서대문구 연희로 142, 2층	송파구 위례성대로 18, 금복빌딩 1305호	도봉구 도봉로 136길7, 202호	성동구 성수일로20, 동일빌딩 6층

- 데이케어센터: 2개소

- 국공립어린이집: 6개소

데이케어센터		국공립어린이집	
마포 초록숲	강서튼튼	노원튼튼	서대문튼튼
			
마포구 마포대로 11길 44-81 지하1층	강서구 공항대로 2가길 5 통합복지센터 2~3층	노원구 초안산로 2라길 26 월계센트럴아파트 단지 내	서대문구 거북골로 100 래미안루센티아 단지 내
새우개하나	응암행복	영등포튼튼	강동튼튼
			
중랑구 용마산로 139 다길17	은평구 은평로 220 녹번이편한세상캐슬 단지 내	영등포구 대림로 35 가길 9	강동구 아리수로 93가길 110 리버스트4단지 내

II. 운영 방향

1

상황분석

□ 돌봄 대상의 확대 및 사각지대의 위험 증가

○ 인구 고령화 및 가족 구조(1~2인 가구 증가)의 변화

- 서울시 65세 이상 고령인구 ('22년) 166만명, 서울 인구의 17.2%
※ ('20년) 15.8%→ ('21년) 16.5%→ ('24년) 초고령사회(20%이상) 진입 전망
- 서울시 1인가구 ('22년) 156만명 내 65세 이상 고령자 26.4%
- 서울시 치매 사망률 ('22년) 인구 10만명 당 17.1명, '21년 대비 5.5명 증가
※ 등록 치매환자 중 독거환자 비율 32.3%
- 장애인 고령화율(전체 등록장애인 중 만 65세 이상 비율) 52.8%
※ ('22년) 전체인구 고령화율은 8%, 등록장애인 수 전체 인구의 5.2%(265만명)

○ 영구적 신체 기능 저하 등 장기적 돌봄 서비스 제공의 한계

- 민간 시장영역의 수익성 중심 서비스와 일부 서비스 기피 현상 발생

➡ 돌봄사각지대 지원 및 틈새영역의 공적돌봄 대응 필요

□ 민간지원 중심의 사회서비스 정책 변화

○ 국정과제(44) 사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화('22.5.)

- 다양한 공급주체가 질 높은 서비스 제공, 이용자 선택권 강화
- 민관협업 활성화 및 사회서비스 혁신 지원 강화

○ 보건복지부 「제1차 사회서비스 기본계획(2024~2028)」('23.12.12.)

- 중앙·시도 사회서비스원의 서비스 수요·공급조사 등 정책 지원, 품질 관리, 공급자 육성·지원 등 사회서비스 진흥 및 활성화 기능 강화

➡ 사회서비스 생태계(민간 서비스 기관 및 종사자) 지원 강화

□ 서울시사회서비스원 혁신 과제 추진

➡ 임금체계 개편, 단체협약 개선, 위수탁시설 운영 종료사항 등 추진 지속

서울특별시 사회서비스원

비전

사회서비스의 공공성과 전문성 제고를 통한
서울시민의 복지 증진에 기여

경영방침

기관 운영
효율성 강화

공공돌봄 정체성 강화

책임경영 구현

슬로건

행복한 돌봄, 따뜻한 동행

전략목표

혁신 추진을 통한
운영 효율화

돌봄 서비스
공공성 강화

사회서비스
생태계 지원 강화

안전경영 및
책임경영 구축

전략과제

공정한 처우체계
마련 및 실현

3대 틈새돌봄
및 중증 장애인
서비스 강화

민간 사회서비스
기관혁신
및 운영지원

사회적 가치
확산체계 구축

노사 상생
조직문화
기반 조성

돌봄사각지대
지원 확대

민간 사회서비스
종사자 권익보호
및 역량강화 지원

근로자 안전보건
관리 강화

고객중심 서비스
제공 체계 마련

서비스
품질관리 강화

민간 사회서비스
품질관리 지원

성과중심 조직역량
및 경영효율 관리
역량 강화

구분	분야	지 표 명	단위	2023		2024	2025
				목표	실적 (12월)		
돌봄 서비스 공공성 강화	모두돌봄 센터운영 ※장애인 활동지원 기관 포함	모두돌봄센터 운영	개소	12	5	5	5
		모두돌봄센터 서비스 이용 (데이케어 이용 포함)	명	1,870	3,856	3,500	3,800
		모두돌봄센터 이용자 만족도 ※ 예산 미확보로 '23년 만족도 조사 미실시 ('24년 진행예정)	점	94.8	-	95.0	95.5
		3대 틈새돌봄 서비스 확대 (중증치매, 와상, 정신질환)	비율(%)	-	4	15	20
		적극개입사례(민간기피) 확대	비율(%)	30	18.9	35	40
		돌봄 SOS 서비스 제공 (총 서비스 제공 건수 중 돌봄SOS 비율)	비율(%)	45	35.3	45	45
	긴급돌봄	긴급돌봄서비스	명	160	658	280	300
사회 서비스 생태계 지원 강화	민간 사회서비스 지원	민간 사회서비스 지원사업	건	2	2	2	2
		민간기관 교육지원	건	50	85	50	50
		민간기관 상담 및 컨설팅	건	10	28	10	10
안전경영 및 책임경영 구축	근로자 안전보건	근로자 안전보건 관리	건	7	21	26	26

III. 2024 주요과제 추진계획

1 주요 혁신과제 이행

□ 추진배경

- '22년 서울시 종합감사 및 시의회 행정사무감사 등을 통해 고비용 저효율 운영방식 개선 및 공공돌봄기관으로서의 차별성 요구

□ 이행경과: 총 20개 세부과제 중 완료 12건, 추진중 8건

혁신실행과제		이행(산출) 과제	경과
①	임금체계 개선	○ 임금체계 개선 연구용역을 통한 적용안 도출	완 료
		○ 임금체계 개선 자문위원회 구성 및 운영	
		○ 임금체계 개선(안) 적용 계획 수립	
		○ 임금체계 개선 노사협의 진행	추진중(노사협의중)
②	본부 시설 통합 및 조직 슬림화	○ 5층 사무공간 12층 이전	완 료
		○ 정관변경(직제 변경안 마련 등)	
		○ 직제 개편 및 부서별 업무계획 수립	
		○ 인력 운영 재배치 기본계획 수립	
		○ 혁신 추진을 위한 직위공모제 수행	
		○ 센터 통합 및 위수탁 종료에 따른 인력 재배치	추진중
		○ 5층 사무공간 임차 종료 처리(원상복구 등)	추진중('24.4월,임차종료)
③	종합재가센터 통합 운영	○ 경영진 임금인상 동결 수행	완 료
		○ 센터 임차만료 및 통합 관리	완 료
④	단체협약 개선 및 이용자 중심 근무체계 개선	○ 단체협약 변경 노사협의	추진중(노사협의중)
		○ 제도개선 및 수행(질병휴직, 고령자 촉탁직 채용)	
⑤	3대 틈새돌봄 서비스강화 (중증치매, 외상, 정신질환)	○ 권역별 운영 계획수립 및 사업 관리	완 료
⑥	어린이집 및 데이케어센터 수탁운영 종료	○ 어린이집 수탁운영 종료 관리	추진중('24.6월말 종료)
		○ 데이케어센터 수탁운영 종료 관리	추진중('24.3월말 종료)
⑦	중장기 민간사회서비스 지원 신규사업 개발	○ 민간사회서비스 지원 사업 운영 및 관리	완 료
		○ (위탁,공모,시범) 신규사업 검토·기획 및 참여	추진중(공모준비)

주요과제① 임금체계 개선

□ 추진목적

- 직접서비스 제공 기여도에 따른 공정한 임금체계 설계로 고비용 저효율 구조 개선
- 업무성과에 대한 차별화된 보상으로 서비스 공공성 확보 및 근로자 도덕적 해이 방지

□ 추진경과 ('24. 2. 2. 기준)

- 임금체계 개선 연구용역 완료 ('23. 9. ~ 11.)

《연구용역 결과》

(현황분석) 전문서비스직 직접서비스 제공 일평균 5.6시간 산출('23년 상반기 기준)
(기 본 급) 운영방식의 적법성, 관리운영 등 고려 소정근로시간 6시간 조정 적절
(성과급제) 서비스의 양·질을 고려한 개별건별 보상 제안
(변화관리) 취업규칙(불이익변경) 개정 및 단체협약, 개별 근로계약서 작성 필수

- 임금체계 개선 자문위원회 운영 완료('23. 10 ~ 11월)
 - － 연구용역 중간보고회 결과자문 및 추가검토 의견 수렴
- 임금체계 개선 기본계획 및 시행계획 수립 완료('24. 1월)
- 노동조합 대상 설명회 개최('24. 1월)
 - － (대면) 민주노총 서비스연맹 전국돌봄서비스노동조합 운영위원 대상 진행
 - － (비대면) 민주노총 공공운수 노동조합 조합원 및 전직원 대상 진행(2회)
- 임금개편(안) 설명자료 배포 및 '찾아가는 상담소' 개설('24. 2월)
 - － (대면) 임금개편안 적용 시 급여수령액 변화 등 직원 개인맞춤형 상담 제공

작 성 자

기획조정실장 : 박경원 ☎ 6925-3697 기획팀장: 이금희 ☎ 2038-8673 담당: 유스앤 대리 ☎ 8563
인사팀장: 최준배 ☎ 2038-8675 담당: 한선덕 과장 ☎ 6313

□ 주요내용

- 전문서비스직 소정근로시간을 일 8 → 6시간으로 조정
- 9 ~ 16시 초과근로 시 연장수당(시급 1.5배) 지급
- 달성기준별 정액 보상하는 '협력성과급' 도입

임금체계 개편안

(개편안) 소정근로 6시간 기본급여*(1,789천원) + 연장수당 + 협력성과급

*기본급여: 서울시생활임금 기준 적용

(적용대상) 모두돌봄센터 소속 전일제 요양보호사

《 협력성과급 달성기준 》

- ❖ (기준 ① 150천원) 월별 서비스 제공목표 건수 85%이상 달성
※ 서비스 제공목표 건 : 월 소정근로일수 × 2건(단, 연차 및 공가는 소정근로일수 제외)
- ❖ (기준 ② 50천원) 기준① 달성자 중 적극개입사례 20%이상 제공

□ 추진계획

- 임금체계 개편 관련 '찾아가는 상담소' 지속 운영(~'24. 2월)
 - － 이메일, 유선을 활용한 비대면 상담 상시 운영
- 임금체계 개편(안) 임금교섭 및 단체협약 체결('24.1.~3월)
 - － 임금체계 개편(안) 과반수 노조 단체교섭 지속 및 단체협약 체결
※ 주1회 집중교섭을 통해 협상 완료 추진 목표
- 제규정(인사,복무,보수규정 등) 개정 및 현행화(~'24. 3월)
 - － 변경 근로계약서 적용 및 근무시간, 보수 관련 별도 조항 등 신설
- 임금체계 개선 시행계획 소속기관 업무 적용('24. 3월)
 - － 적용대상자 변경 근로계약 및 연봉계약 체결
 - － 소속기관 업무수행 절차 교육 및 업무시행

주요과제②

단체협약 개선 및 이용자 중심 근무체제 개선

□ 개선과제

- 단체협약 조항 개정을 통한 합리적인 경영환경 조성

쟁점구분		현 행	개선안
①	이용자 중심 근무체제	1일 8시간 1주 40시간/5일 근무 기준 야간업무 배정 시 노사협의 필수	24시간 근무체제에 대한 동의 요청
②	질병휴직	최대 2년의 질병휴직 기간 중 기본급 100% 지급	통상임금의 70%(1년이하) 지급에 대한 합의 (1년 초과 2년이하의 경우 50%)
③	고령자 재고용 (정년 퇴직자 계약직 전환)	퇴직자 중 희망자를 최대 3년까지 계약직으로 재고용함	축삭계약직 ‘당연전환’ → ‘제한경쟁’ 으로 합의
④	인사 자율성 확보	조합원 10인 이상 대량인사는 사전 합의	인사관련 규정 삭제 요청

□ 추진현황: 총 79회 교섭 추진 ('22. 5. 10. ~ '24. 1. 31.)

- 교섭차수: 총 79회(1노조 59회, 2노조 20회)

- 쟁점별 단체협약 추진현황

(○:협의중/ ●:체결완료)

쟁점구분		1노조	2노조	3노조	4노조
①	이용자 중심 근무체제	○	●	○	●
②	질병휴직	○	●	○	●
③	고령자 재고용(정년 퇴직자 계약직 전환)	●	●	●	●
④	인사 자율성 확보	○	●	○	●

※ 1노조(민주노총 전국공공운수사회서비스노조), 2노조(민주노총 서비스연맹 전국돌봄서비스노조), 3노조(한국노총 전국사회서비스노조), 4노조(패스유니온)

□ 추진계획

- 단체교섭, 단체협약 체결을 통한 합리적인 경영환경 조성(~'24.3월)
 - － 재단의 인사경영권 제약 조항 개정 추진

작성 자

기획조정실장: 박경원 ☎ 6925-3697 노사협력팀장: 한다한 ☎ 2038-8569 담당: 양우홍 ☎ 2038-2597

주요과제③ 국공립 시설 수탁 운영 종료

□ 운영현황: 국공립 시설 8개소 수탁 운영중

○ 국공립어린이집 6개소

(’24. 1. 31. 기준, 단위:명)

기관명	소재지	개원일	보육교직원			이용아동		취약보육
			정원내		정원 외	정원	현원	
			정원	현원				
합계			104	72	28	442	353	
노원든든	노원구 초안산로2라길 26	’20.3.1.	13	10	3	45	35	야간연장보육·장애아보육
서대문든든	서대문구 거북골로100	’20.5.1.	17	13	5	71	64	야간연장보육·시간제보육 거점형야간보육
새우개하나	중랑구 용마산로 139 다길 17	’20.7.1.	13	8	2	68	35	야간연장보육·장애아보육 거점형야간보육
응암행복	은평구 은평로220	’20.7.1.	24	15	6	98	82	장애아보육·야간연장보육
영등포든든	영등포구 대림로35가길 9	’20.9.1.	15	10	7	65	55	야간연장보육·다문화보육 장애아보육·거점형야간보육
강동든든	강동구 아리수로93가길110	’20.9.21.	22	16	5	95	82	장애아보육·야간연장보육

○ 데이케어센터 2개소

(’24. 1. 31. 기준, 단위:명)

기관명	소재지	개원일	직원	이용자	
				정원	현원
합계			25	56	52
마포 초록숲	마포구 마포대로 11길 44-81 지하1층	'20.9.9.	15	31	31
강서 든든	강서구 공항대로 2가길 5 통합복지센터 2-3층	'20.11.2.	10	21	21

□ 추진계획

○ 국공립어린이집 수탁종료 추진: ~’24. 6월

- 국공립어린이집의 원만한 수탁 종료를 위해 자치구와 상호협의를 진행
- 직원의 고용승계를 우선으로 하여 원만한 수탁 종료추진
- 보육관련 신규사업 TF 운영 추진

○ 데이케어센터 수탁종료 추진: ~’24. 3월

- 마포 초록숲 데이케어센터 신규 수탁기관(마포복지재단) 인수인계 진행
- 강서 든든 데이케어센터 신규 수탁기관 모집 등 진행

작성 자

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670 공공돌봄팀장: 김윤선 ☎6949-6311 담당: 정철웅 ☎6949-6346
혁신사업팀장: 김현정 ☎2038-8541

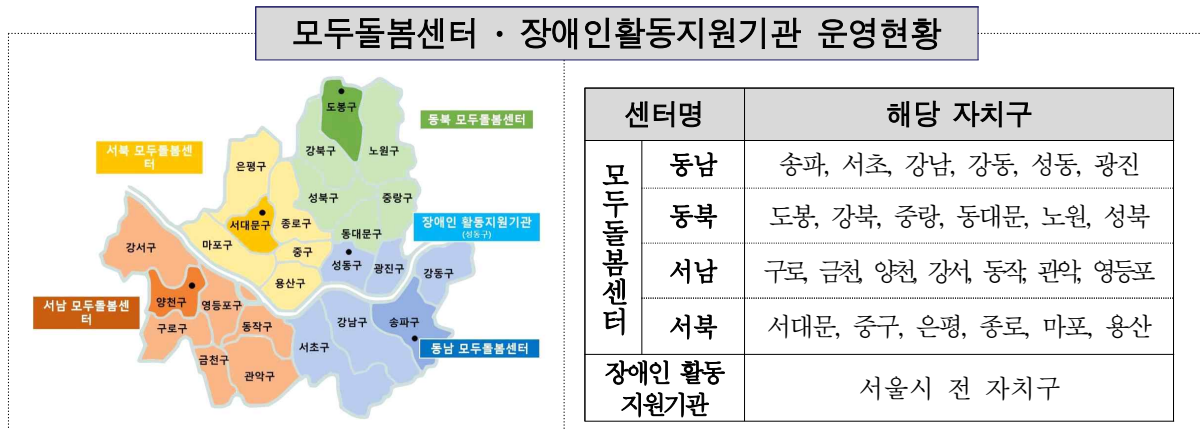
2

돌봄 서비스 공공성 강화

□ 모두돌봄센터 운영을 통한 공적 돌봄 서비스 제공

○ 권역별 모두돌봄센터 및 장애인 활동지원기관 운영

— (기존) 12개 센터 → 5개 센터 (모두돌봄센터4, 장애인 활동지원 기관1) 통합 운영



□ 적극개입사례 확대 및 틈새돌봄 강화

○ 적극개입사례 및 3대 틈새돌봄(와상, 중증치매, 정신질환) 서비스 확대

— 전체 제공 서비스 중 적극개입사례 비율 최대 35% 제공

— 전체 제공 서비스 중 3대 틈새돌봄 이용자 비율 최대 15% 제공

○ 돌봄SOS 의뢰체계를 활용한 3대 틈새돌봄 중점연계 체계구축

— 돌봄SOS사업 운영('19년~현재)으로 구축된 인프라를 기반으로 한

3대 틈새돌봄 이용자 중점연계 추진, 집중홍보를 통한 이용자 확보 모색

○ 민간과 중복되는 재가 장기요양 점진 축소

— 장기요양 서비스의 점진적 축소를 통한 공공돌봄 및 신규사업 확대

□ 가족돌봄청년 지원사업 및 긴급돌봄 서비스 확대

○ 가족돌봄청년 지원사업 수행 및 제공기관 확대

— ('23년) 1개소(서북센터) → ('24년) 모두돌봄센터 4개소로 확대

○ 긴급돌봄 사업 대상자 확대

— 코로나19 대상 축소 → 돌봄 SOS+ , 학대피해 아동(노인) 등 대상 확대

□ 민간 사회서비스 지원사업 운영 확대

○ 사회서비스 다변화 사업 운영모델 본격화

- 공급주체 컨소시엄 기관 확대 : ('23년) 7개 기관 → ('24년) 12개 기관
- 생활형 사회서비스가 필요한 1인가구 대상자 확대: ('23년) 100명 → ('24년) 110명

○ 사회서비스 품질평가(복지부) 미흡 등급(D,F)기관 컨설팅 대폭 확대

- 2023년 품질평가 미흡 등급(D, F)기관 파악 → 50여개 예정
- 미흡기관 기관장 맞춤형 컨설팅 수요조사 시 컨설팅 참여율 높이기 위한 시·도 사회서비스원 차원의 유인책 마련
- 복지부 품질평가 등급 상향을 위한 맞춤형 컨설팅 3회 이상 추진

○ 민간 사회복지 시설 대상 경영 컨설팅, 직무교육, 공공자원 개방

- 노무, 회계 컨설팅 지원으로 상생 협력체계 마련
- 서울시사회서비스원이 자체 개발한 인지학습지 「인지상정」를 활용한 교육 지원
- 본부 및 소속기관 보유 공공자원 개방(교육장 및 회의실)

□ 신규 시범사업 개발 · 운영 지원

○ 민간 사회서비스 지원을 위한 신규사업 발굴

- ✓ 사회서비스 종사자 역량강화 ➡ 요양보호사 보수교육센터 지정 추진
- ✓ 국공립어린이집 기능전환 ➡ 유보통합 및 민간지원 사업 발굴
- ✓ 가족요양 지원 방안 마련 ➡ 가족요양보호사 지원 및 확대

○ TF 구성·운영을 통하여 신규사업 추진

- 유관기관 및 전문가를 통한 신규사업 개발 자문 추진
- 신규사업 운영 적정성, 사업운영 방향 등 대내·외 이해관계자 의견수렴

□ 사각지대 틈새돌봄서비스 중심 안전보건 로드맵 구축

- 사각지대 사례 확대에 따른 돌봄서비스 맞춤형 안전보건 로드맵 구축
- 중증치매, 와상, 정신질환 돌봄 제공인력 안전보건 자기에방 교육강화
 - 정부 중대재해 감축 로드맵에 따른 [돌봄분야]의 선도적 역할 수행

□ 안전사고 사전 예방과 자기규율 예방체계 강화

- 돌봄 근로자 업무 기반 안전보건 사고 사례 파악 및 분석
- 근로자 스스로 위험요인을 발굴·개선하여 예방적 조치 강화
 - 위험성 평가와 근골격계질환 평가를 통한 자기규율 예방체계 추진
- 노사 안전보건 업무 참여 강화 및 책임 확대
 - 산업재해 예방 내부제안 제도 도입으로 노사의 안전보건 소통문화 정착
 - 안전보건관리체계 지속관리를 통한 재단의 안전보건 책임성 강화

□ 돌봄서비스 중심의 안전보건실무 매뉴얼 구축

- 민간기관 돌봄서비스 실무 매뉴얼 전파를 통한 안전 상생협력 강화
 - 돌봄종사자의 안전과 건강을 보호하기 위한 실무 매뉴얼 구축
 - 매뉴얼 전파를 통한 서울시 돌봄종사자 안전보건실무 주도적 역할수행

□ 성과중심 조직역량 강화를 통한 경영효율 증대

- 체계적 직무중심 인사관리 전환으로 공정한 인사관리 시스템 마련
 - 직무분류체계 마련 및 직무기술서 작성, 직무별 KPI 성과지표 개발
 - 직무중심 채용·배치·교육훈련 체계 도입
- 신규 제도에 대한 조직 내부 홍보를 통한 직원 공감대 및 내부동력 강화
 - 내부 협의체 및 직원 간담회, 노사협의회 등 진행
 - 메일 및 사내 게시판을 활용한 홍보 추진

세부사업 추진계획[서면보고]

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670 공공돌봄팀장: 김윤선 ☎6949-6311 담당: 장진숙 ☎2038-2798

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 모두돌봄센터 4개소(동남, 동북, 서남, 서북)
장애인 활동지원기관 1개소(성동)
- 사업내용
 - － (모두돌봄센터) 재가장기요양, 돌봄SOS, 가족돌봄청년지원, 3대 틈새돌봄 등
 - － (장애인 활동지원기관) 장애인활동지원, 돌봄SOS

□ '23년 추진실적: 총3,856명 ('23. 12월)

- 종합재가센터·데이케어센터 서비스 제공건수: 총3,856명

- － 재가장기요양사업, 장애인활동지원사업, 청소년 방과후서비스 제공: 512명

(단위: 명, 건)

계(명)	재가장기요양사업			장애인 활동지원	청소년 방과후*
	방문요양	방문목욕	방문간호*		
512	410	18	19	56	9

*방문간호, 청소년 방과후 서비스는 '23년 10월말 기준으로 단위사업 종료

- － 돌봄SOS(일시재가 및 동행지원) 서비스: 3,265명 (단위: 명, 건)

연계 현황(명)			서비스 제공(건)
계(명)	어르신	장애인	
3,265	3,262	3	27,454

- － 데이케어센터 이용: 79명 (단위: 명, 건)

계(명)	현 원	종결인원
79	56	23

□ 추진계획

○ 모두돌봄센터 및 장애인 활동지원기관 운영

- 모두돌봄센터 4개소, 장애인 활동지원기관 1개소 운영

센터명	해당 자치구	
동남 모두돌봄센터	송파구, 서초구, 강남구, 강동구, 성동구, 광진구	25개 자치구
동북 모두돌봄센터	도봉구, 강북구, 중랑구, 동대문구, 노원구, 성북구	
서남 모두돌봄센터	구로구, 금천구, 양천구, 강서구, 동작구, 관악구, 영등포구	
서북 모두돌봄센터	서대문, 중구, 은평구, 종로구, 마포구, 용산구	
서울시사회서비스원 장애인 활동지원기관	서울시 전 자치구	

○ 돌봄사각지대 지원 사업의 다각화

- 장기요양 서비스의 점진적 축소를 통한 공공돌봄 및 신규사업 확대
- 3대 틈새돌봄 서비스(중증치매, 와상, 정신질환), 가족돌봄청년지원 (일상돌봄서비스, 재가돌봄 및 가사서비스, 병원동행) 등 확장

○ 민간기관의 장애인 돌봄 공백 발생 시 서비스 지원

- 민간기관과의 사전 협력체계 구축을 통해 민간기관 이용자의 단기 돌봄 공백 발생 시 단기 활동보조서비스 제공

○ 소속기관 사업지원을 통한 서비스 품질 향상

- 정례회의 운영(직군별 종사자 회의)으로 소속기관 고충파악 및 본부 - 소속기관 간의 소통 활성화
- 정기적인 실적 모니터링을 통한 사업 현황 점검 및 문제점 신속 해결

□ 추진일정

- 모두돌봄센터 · 장애인 활동지원기관 운영 : '24. 1. ~ 12.
- 장애인 활동지원사업 운영 확대 : '24. 1. ~ 12.
- 소속기관 지원을 통한 서비스 품질관리 : '24. 1. ~ 12.

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670

공공돌봄팀장: 김윤선 ☎6949-6311

담당: 이여경 ☎2038-8405

담당: 신혜영 ☎6949-6347

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업내용: 돌봄사각지대 이용자 발굴 및 서비스 제공
- 사업대상
 - (적극개입사례) 서비스 이용자 중 적극개입(민간기피)이 필요한 서울시민
 - (3대 틈새돌봄) 민간에서 서비스를 받기 어려운 와상, 중증치매, 정신질환으로 돌봄이 필요한 서울시민

구분	이용자 특성
와 상	질병, 노환, 장애 등으로 인해 24시간 누워서 생활할 수 밖에 없는 대상
정신질환	우울증, 저장강박, 조현병, 알콜중독 등의 정신질환으로 일상생활 수행이 어려운 대상자
중증치매	치매 진단을 받은 대상자 중, 공격행동, 망상, 도둑망상 등의 증상으로 일상생활 수행이 어려운 수준을 넘은 자기 돌봄이 전혀 불가능한 대상자

□ '23년 추진실적 ('23. 12월)

- 적극개입사례 제공: 총 712명 (모두돌봄센터 이용자(3,777명)중 18.9%)

('23. 12월 기준, 단위: 명, 건, %)

서비스명 현 황	이용자 수(명)						서비스 횟수(회)
	합계	방문 요양/목 욕	방문 간호	장애인 활동지원	돌봄 SOS		
					노인	장애인	
적극개입사례 (비율*)	712 (18.9)	159 (37.1)	4 (21.1)	23 (35.4)	526 (16.1)	-	31,960

*비율(%)=이용자/서비스별 총 이용자

- 3대 틈새돌봄 서비스 제공: 총 152명 (모두돌봄센터 이용자(3,777명)중 4.0%)

('23. 12월 기준, 단위: 명, 건)

구분	합계	돌봄SOS		장기요양	장애인 활동지원
		노인	장애인		
합계	152	88	—	61	3
와상	38	19	—	16	3
정신질환	66	43	—	23	—
중증치매	48	26	—	22	—

□ 추진계획

- 적극개입사례 활성화 및 3대 틈새돌봄 서비스 확대
 - 전체 제공서비스 중 적극개입사례 비율 최대 35% 제공
 - 3대 틈새돌봄 이용자 비율 최대 15% 제공
- 돌봄SOS 의뢰체계 활용한 3대 틈새돌봄 중점연계 체계구축
 - 돌봄SOS사업 운영('19년~현재)으로 구축된 인프라를 기반으로 한
3대 틈새돌봄 이용자 중점연계 추진, 집중홍보를 통한 이용자 확보 모색
- 사례관리를 통한 적극개입사례(민간기피)의 서비스 질 제고
 - 적극개입사례(민간기피) 내 3대 틈새돌봄 대상자 집중 지원
 - 회의 및 전문가 자문을 통한 사례관리 및 맞춤형서비스로 품질향상

□ 추진일정

- 적극개입 및 3대 틈새돌봄서비스 제공 : '24. 1. ~ 12.
- 돌봄SOS 의뢰체계 활용 중점연계 추진 : '24. 1. ~ 12.
- 사례관리를 통한 서비스 질 제고 : '24. 1. ~ 12.

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670 공공돌봄팀장: 김윤선 ☎6949-6311 담당: 신혜영 ☎6949-6347

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 가족돌봄청년 총 20명 (5명×4개소)
- 수행기관: 모두돌봄센터 4개소 ※ 일상돌봄서비스 제공기관으로 참여

연도	2023년	2024년
추진기관	서북모두돌봄센터 (서대문구)	모두돌봄센터 4개소, 서울시 전 자치구 점진적 확대 추진 ※ '24 하반기 동남, 서남, 동북 모두돌봄센터 추진 예정

- 사업내용: 서비스 개시 월부터 6개월(최대 3회 재판정 가능), 최대 월 72시간 (기본 72시간)
- 서비스 내용: 기본서비스(재가돌봄·가사서비스) + 특화서비스(병원동행)

구분	서비스 내용 (청년이 돌보는 대상자(피돌봄자)상황 기준)
월36시간(A형)	가사지원만 필요한 경우
월12시간(B형)	돌봄,가사 모두 필요한 경우
월72시간(C형)	심한 고립, 우울을 경험하는 등 예외적 경우(지자체장 인정 조건)
D형(특화형)	타 공적돌봄서비스(장기요양, 가사간병 등)를 받고 있는 경우 특화서비스만 이용 가능

□ '23년 추진실적: 사업선정 1개소(서북모두돌봄센터, 서비스 제공:2명)

- 가족돌봄청년 지원사업 운영 추진(서울시, 서대문구)
 - － 보건복지부 일상돌봄서비스사업 수행기관으로 참여 협의
- 일상돌봄서비스사업 수행기관 참여 및 서비스 제공
 - － 서북모두돌봄센터 일상돌봄서비스사업 수행기관 선정 및 서비스 제공('23. 11 .8. ~)
 - － 가족돌봄청년 이용자 서비스 제공('23. 12~)

□ 추진계획

- 가족돌봄청년 지원사업(일상돌봄서비스) 수행 및 제공기관 확대 추진
 - － 관할 시·군·구에 가족돌봄청년 지원사업(일상돌봄서비스) 서비스 제공기관으로 등록하여 서비스 제공
 - 일상돌봄서비스 전국 표준형 및 지자체별 특화서비스 계획(기준정보)에 따라 실시
 - 서비스 이용자로 선정된 자가 서비스 제공기관 중 서울시사회서비스원을 선택하여 자율적인 계약을 통하여 서비스를 제공받음
- 서울시, 자치구, 가족돌봄청년 지원 기관(사회적고립가구 지원센터 등)과의 네트워크 구축
 - － 사회적고립가구 지원센터, 동주민센터, 자치구 대상 가족돌봄청년 연계 홍보
- 일상돌봄서비스 수행기관 참여 확대 추진 ('23년 1개소 ➡ '24년 4개소)
 - － 일상돌봄서비스 차년도 수행기관 참여 및 사업지역의 단계적 확대 예정

'24년 가족돌봄청년지원사업(일상돌봄서비스) 확대추진(안)

- (현재) 1개소 운영 → (확대) 추가 3개소 수행기관 참여를 통한 총 4개소 확대 운영
- (현재) 서대문구 → (확대) 서울시 전 자치구로 확대 추진

구분	(현재) 1개소		(확대) 4개소
수행기관	서북 모두돌봄센터	▶	동남, 동북, 서남, 서북 모두돌봄센터
자치구	서대문구		서울시 전 자치구로 점진적 확대

□ 추진일정

- 가족돌봄청년 지원사업(일상돌봄서비스) 수행 : '24. 1. ~ 12.
- 가족돌봄청년 지원사업 네트워크 구축 : '24. 1. ~ 12.
- 가족돌봄청년 지원사업 참여기관 확대 : '24. 1. ~ 12.

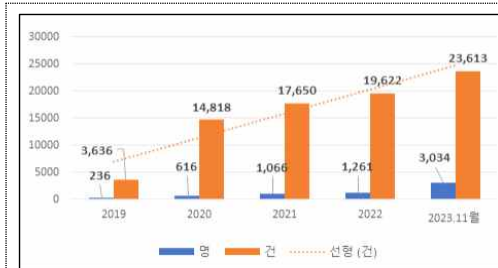
사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670 공공돌봄팀장: 김윤선 ☎6949-6311 담당: 신혜영 ☎6949-6347

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 긴급하고 일시적인 돌봄이 필요한 서울시민(돌봄SOS 대상자)
- 사업내용
 - － 돌봄SOS 서비스 중 ‘일시재가’ 및 ‘동행지원’ 수행
 - － 서울시사회서비스원 차별화된 돌봄SOS 서비스 제공
 - 돌봄SOS서비스 확대(사후관리, 방문모니터링 등) 운영
 - 돌봄SOS 의뢰체계 활용한 3대 틈새돌봄(와상, 정신질환, 중증치매) 이용자 중점 연계 추진

□ '23년 추진실적: 총3,265명(27,454건) ('23. 12월)

- 연도별 서비스 제공 인원 및 서비스 제공 (단위: 명, 건)



구분	2019	2020	2021	2022	2023
명	236	616	1,066	1,261	3,265
건	3,636	14,818	17,650	19,622	27,454

- '23년 일시재가 및 동행지원 연계 현황 (단위: 명, 건)

연계 현황(명)					서비스 제공 건수(건)
계(명)	현 인원		종결인원		
	어르신	장애인	어르신	장애인	
3,265	360	-	2,902	3	27,454

- 돌봄SOS 서비스 확대 운영 (단위: 명, 건)

건(연인원)	서비스시간	미청구수익
2,962	1,816.15	42,339

□ 추진계획

- 돌봄SOS 연계체계를 통한 3대 틈새돌봄 이용자 적극 담당
 - － 민간에서 돌봄서비스 제공이 어려운 3대 틈새돌봄(중증치매·와상·정신 질환자) 적극 담당
 - － 돌봄SOS 운영체계 내 자치구 및 동주민센터 집중 홍보 진행
 - 돌봄SOS 서비스 제공 비율 확대 35.3% → 45%
 - － '24년 돌봄SOS 서비스 제공 비율 45% 향상('23년 대비 7%↑ 목표)
 - － 돌봄SOS 등 긴급돌봄제공 비율 연차별 향상으로 공공돌봄 역할 수행
 - 돌봄SOS 서비스 질적 강화 운영을 통한 양질의 서비스 제공
 - － 돌봄SOS 체계 내 사회서비스원만의 사후관리 체계 운영
- ① 돌봄SOS 계약 기간 내 필수방문 모니터링 ③ 서비스 종결 대상자 사후관리
 - ② 지역사회 유기적 돌봄서비스 제공 ④ 1인 가구 사례관리
- 소속기관 및 관련 유관기관(서울시, 복지재단 등) 소통체계 구축
 - － 애로사항 및 의견 수렴, 제도적 개선 및 현안사항 검토 및 대안 모색

□ 추진일정

- 돌봄SOS 서비스 제공 비율 확대 운영 : '24. 1. ~ 12.
- 돌봄SOS 서비스 사업 모니터링 : '24. 1. ~ 12.
- 유관부서 소통체계 구축 운영 : '24. 1. ~ 12.

사업운영본부장: 구자현 ☎2038-8670

공공돌봄팀장: 김운선 ☎6949-6311

담당: 이여경 ☎2038-8405

담당: 정철웅 ☎6949-6346

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 갑자기 또는 일시적 돌봄공백 지원
- 사업내용: 긴급돌봄제공
 - － 본인 또는 돌봄인력의 (코로나)확진시 재가서비스, 외부활동지원
 - － 돌봄SOS+, 학대피해아동(노인) 등에게 재가, 외부활동, 병원내 돌봄 제공

□ '23년 추진실적: 총658명(4,912일) ('23. 12월)

○ 2023년 긴급돌봄 실적

(단위: 명, 일)

구분	이용자	투입인력	계약일	제공시간
긴급돌봄	21	26	110	895
돌봄SOS+	633	828	4,802	14,785
합계	658	854	4,912	15,679

□ 추진계획

- 긴급돌봄지원 활성화를 통한 공공의 책임성 실현
 - － 긴급돌봄지원으로 긴급상황에 따른 공백없는 돌봄 실현
 - － 돌봄SOS+, 학대피해아동, 위기가정 등 대상자확대로 공공성 강화
- 긴급돌봄 서비스 제공 인력풀 확보 및 맞춤형 교육
 - － 서비스 제공인력의 안정적 운영을 위해 분기별 1회 채용 및 맞춤교육

□ 추진일정

- 긴급돌봄사업 지원사업 운영 : '24. 1. ~ 12.
- 긴급돌봄사업 사업홍보 추진 : '24. 1. ~ 12.
- 긴급돌봄 단기인력 채용 및 교육 진행(수시) : '24. 1. ~ 12.

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 재단 사업 이용자 및 종사자, 관련 위원회 위원 등
- 사업내용: 통합 품질관리 환류체계 구축을 통한 사업 운영 내실화

□ '23년 추진실적: 총14회 ('23. 12월)

구 분	실적	세부 내역
현장 모니터링	12회	14개 소속기관 월별 모니터링 진행
현장 점검	1회	1회 서면 점검 실시
외부 전문가 자문	1회	돌봄서비스 관련 외부 전문가 3명 자문 청취('23. 12월)

□ 추진계획

- 소속기관 목표관리를 통한 사업 관리 체계화
 - － 연간 목표 및 이행여부를 통한 자체 사업관리 실시
- 소속기관 모니터링을 통한 운영현황 점검 및 품질향상 도모
 - － 정기적인 서비스 품질 모니터링을 통해 우수사례 발굴 및 문제점 개선
- 소속기관 사례관리 체계구축과 분기별 점검으로 고도화 추진
- 돌봄서비스 품질관리 자문위원회 운영으로 네트워크 강화
- 돌봄서비스 이용자 만족도 조사로 서비스 질 제고
- 돌봄 실천 사례집 제작 및 우수사례 발굴

□ 추진일정

- 소속기관 품질관리 진행 : '24. 1. ~ 12.
- 돌봄서비스 이용자 만족도 조사 진행 및 보고 : '24. 7. ~ 12.
- 돌봄 실천 사례집 제작 : '24. 9. ~ 12.

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 민간 사회서비스 기관 및 종사자, 서비스 이용자
- 사업내용
 - － (사회서비스 공급주체 다변화) 1인 청·장년 생활서비스(일상생활, 건강생활, 안전생활 서비스) 지원 공급업체간 컨소시엄 구축을 통한 사회서비스 지속화 및 활성화 실현
 - － (서비스 품질관리 컨설팅) 서울 소재 사회서비스 미흡 등급 대상 기관 중 수요기관에 대해 컨설팅 매칭 및 제공
 - － (민간기관 및 종사자 역량강화 지원) 서울 소재 민간 사회복지시설 및 단체, 종사자 대상 경영 컨설팅, 교육지원, 공공자원 개방 수행

□ '23년 추진실적: 총115건 ('23. 12월)

영역		사업내용	실적
1	사회서비스 공급주체 다변화사업	· 시·도 사회서비스원 성장지원 (역량강화교육, 워크숍, 성과공유회 등) · 컨소시엄 구성 (서비스 진행, 홍보 등)	1건
2	사회서비스 품질관리 맞춤형 컨설팅	· 사회품질관리 평가 미흡기관(D,F) 맞춤형 컨설팅 추진(4개 기관)	1건
3	민간사회서비스 컨설팅	· 종사자 대상 내부 전문가 활용 컨설팅 추진 (작업치료사, 물리치료사 등)	28건
4	민간기관 교육지원	· 서울소재 민간 사회복지시설 및 단체, 종사자 교육지원	85건 (1,711명)
총 계		총115건	

□ 추진계획

○ 사회서비스 공급주체 다변화 사업

- 컨소시엄 사업 업무협약 체결 추진
- 컨소시엄 사업: 청장년 1인 가구 110가구 지원, 지역기반 생활서비스 추진을 위한 관련 회의 및 전문가 자문 진행 등
- 시·도 사회서비스원 성장지원 사업: 컨설팅, 역량강화 교육, 네트워크 회의, 워크숍, 성과공유회 등

○ 서비스 품질관리 컨설팅

- 품질관리 미흡기관 사전 수요조사 실시
- 컨설팅 참여기관 신청 및 매칭 후 컨설팅단과 1:1 팀별 매칭
- 단기 개선과제 도출 및 자문(방문 컨설팅 최소 2회 이상 실시)
- 품질관리 맞춤형 컨설팅 후 성과측정

○ 민간기관 및 종사자 역량강화 지원

- 노무, 회계, 교육 컨설팅 지원으로 상생 협력체계 마련
- 서울시사회서비스원 자체개발 인지학습지「인지상정」활용 교육 지원
- 본부 및 소속기관 보유 공공자원 개방(교육장 및 회의실)

□ 추진일정

- 사회서비스 공급주체 다변화 사업 운영 : '24. 2. ~ 11.
- 서비스 품질관리 컨설팅 추진 : '24. 3. ~ 11.
- 민간기관 및 종사자 역량강화 지원 : '24. 1. ~ 12.

사업운영본부장: 구자현☎2038-8670

혁신사업팀장: 김현정☎2038-8541

담당: 조종숙☎2038-6348

담당: 김정옥☎2038-8717

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 사회서비스 종사자 및 서비스 이용자
- 사업내용: 민간사회서비스 지원을 위한 신규사업 발굴

【 2024 신규사업 발굴(안) 】

종사자 역량강화		보육사업 신규사업 개발		가족요양 지원 강화
요양보호사 보수교육센터 지정	+	유보통합 및 민간지원 사업 발굴	+	가족요양보호사 관리·지원 사업

□ '23년 추진실적: 총3건('23. 12월)

- 요양보호사 보수교육 기관 지정 사항 검토
 - － 요양보호사 보수교육 기관 사업수행 가능성 및 신청절차 조사
 - － 서울시사회서비스원 내 교육기관 강사 기준 충족 인력 보유
 - － 연간 보수교육 계획 준비 및 최근 2년 내 요양보호사 교육실적 보유
- 보육관련 신규사업 검토추진 및 TF 운영계획 수립
 - － 신규사업 발굴을 위한 보육교직원 TF 설치·운영 계획 수립('23. 12. 20.)
 - － 보육관련 신규사업 검토추진('23. 12. 29.)
 - － 보육·돌봄분야 신규사업 추진을 위한 유관기관 소통·협력 추진: 5회
- 가족요양보호사 현황 파악 추진('23. 11. 20.)
 - － 전국 94,159명('22. 12월), 전체 방문형 재가급여활동 요양보호사(326,291명)의 28.9% 차지

□ 추진계획

○ 요양보호사 보수교육센터 운영 추진

- 2024년 요양보호사 보수교육 지정사업 공모 참여('24. 2 ~ 3월)
- 2024년 요양보호사 보수교육센터 환경 조성('24. 2 ~ 3월)
- 2024년 요양보호사 보수교육 지정사업 선정 및 운영('24. 4 ~ 12월)

○ 국공립어린이집 혁신 기능전환 추진

- 3대 취약보육 확대 및 보육사각지대 긴급·틈새돌봄 강화 기능전환
- 유보통합 관련 품질관리와 민간지원 확대를 위해 소통·협력 계획수립

○ 신규사업 개발, 운영상의 적정성 검토를 위한 TF 운영

- 유관기관 및 전문가를 통한 신규사업 개발 자문 추진
- 신규사업 운영 적정성, 사업운영 방향 등 대내·외 이해관계자 의견수렴

○ 가족요양보호사 지원사업 및 사회복지사 인턴십 추진 검토

- 가족요양보호사 지원관련 세부 추진 계획(안) 마련
- 서울시 관내 예비 사회복지사 대상 인턴십 프로그램 운영방안 마련

□ 추진일정

- 요양보호사 보수교육 지정사업 공모 및 운영 : '24. 2. ~ 12.
- 국공립어린이집 혁신 기능전환 추진 : '24. 1. ~ 12.
- 신규사업 개발, 운영상의 적정성 검토를 위한 TF 운영 : '24. 1. ~ 6.
- 가족요양보호사 지원 및 사회복지사 인턴십 추진 검토 : '24. 2. ~ 12.

기획조정실장: 박경원 ☎6925-3697 노사협력팀장: 한다한 ☎2038-8569 담당: 윤혜연 ☎6949-6342

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 서울시사회서비스원(본부 및 소속기관)
- 사업내용: 안전보건 경영체계 구축 및 전사적 안전보건 활동진행
※ 산업안전보건법, 중대재해처벌법, 서울특별시 감정노동 조례, 행정안전부 지침 등

□ '23년 추진실적: 총21회 ('23. 12월)

안전보건 관리체계구축(6회)	안전보건 모니터링(4회)	안전보건 예방활동(11회)
· 관리책임자 선임(1회) · 산업안전보건위원회(4회) · 대외 안전보건 네트워크(2회)	· 위험성평가 실시(2회) · 시설 안전점검(2회)	· 마음돌봄 프로그램(2회) · 심리지원연계(3회) · 안전보건 교육·홍보(5회)

□ 추진계획: 총 26회

- 안전한 돌봄서비스 제공을 위한 안전보건 관리체계 구축
 - 원장(권한대행) 관리책임자 선임(1건)
 - 분기별 산업보건위원회 운영을 통한 안전보건 중 사항 협의(4회)
 - 감정근로 네트워크 참여를 통한 감정노동자 존중 문화 확산 기여(2회)
- 위험요인 발굴·개선을 위한 안전보건 모니터링 수행
 - 본부 및 소속기관 위험성 평가 계획 수립 및 실시(1회)
 - 사회복지시설 정기 안전점검 지원을 통한 분기별 시설안전점검(2회)
- 안전사고 예방을 위한 안전보건 전사적 예방활동 진행
 - 조직의 변화와 혁신 수행에 따른 근로자 소진 회복 위한 마음돌봄프로그램 강화(5회)
 - 근로자 심리지원 연계를 통한 촘촘한 감정노동 보호환경체계 조성(4회)
 - 관련 법규에 따른 안전보건 교육(4회)
 - 안전보건 홍보를 통한 조직 내 안전보건 내재화(3회)

□ 추진일정

- 안전보건 관리체계 구축 : '24. 1. ~ 12.
- 안전보건 모니터링 : '24. 1. ~ 12.
- 안전보건 예방활동 : '24. 1. ~ 12.

□ 사업개요

- 사업기간: 2024년 1월 ~ 12월
- 사업대상: 서울시사회서비스원 일반행정직, 서비스 지원직
- 사업내용: 직무가치에 기반한 공정한 인사관리 시스템 마련
 - － 성과중심 인사평가 제도 마련
 - － 직무중심 경력 경로 설계, 조직내부 홍보 수행

□ '23년 추진실적: 총1건/6회/23명 ('23. 12월)

추진내용		일정	추진실적
NCS 기반 직무분류 체계 마련		'23. 11. 1. ~ 24.	1건
조직 내부 홍보 추진	내부 협의체 회의	'23. 11. 16.	1회/13명
	사내 게시판, 메일	'23. 11. 15. ~ 17.	3회
	직원 간담회	'23. 11. 15. ~ 17.	2회/10명

□ 추진계획

- 직무중심 인사관리 1단계 도입
 - － 직무분류, 직무분석을 통한 직무기술서 작성 및 KPI 성과지표 개발
- 직무중심 경력 경로 설계 추진
 - － 채용, 배치, 교육 등 직무중심 인력 운영 및 경력경로(CDP) 구축
- 신규 제도에 대한 조직 내부 홍보를 통한 직원 공감대 형성
 - － 내부 협의체, 직원 간담회 등 제도 홍보실시('24. 1 ~ 6월)

□ 추진일정

- 직무중심 인사평가 제도 마련 : '24. 1. ~ 6.
- 직무중심 경력 경로 설계 : '24. 7. ~ 12.
- 직무중심 인사관리제도 홍보 실시 : '24. 1. ~ 12.