

# 2014년 서울시 지역사회서비스투자사업 관리지표 조사



## 연구진

서울시지역사회서비스지원단 장인복 단장  
서울시지역사회서비스지원단 정지영 주임



# Contents 목차



|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| I. 서울시 지역사회서비스투자사업 관리지표 조사 개요 ..... | 1  |
| 1. 서울시 지역사회서비스투자사업 개요 .....         | 3  |
| 1) 지역사회서비스투자사업 개요 .....             | 3  |
| 2) 서울시 사업 현황 .....                  | 4  |
| 2. 사회서비스 관리지표 조사 개요 .....           | 7  |
| 1) 조사 목적 .....                      | 7  |
| 2) 사회서비스 관리지표 개발 절차 .....           | 7  |
| 3) 사회서비스 관리지표 항목 .....              | 8  |
| 4) 조사 수행 .....                      | 9  |
| II. 서울시 지역사회서비스투자사업 일반 현황 .....     | 11 |
| 1. 서울시 지역사회서비스투자사업 기관 현황 .....      | 31 |
| 1) 응답 기관 수 .....                    | 13 |
| 2) 기관 당 수행사업 수 .....                | 14 |
| 3) 사업군 및 서비스 유형별 제공기관 수 .....       | 5  |
| 2. 서울시 지역사회서비스투자사업 이용자 현황 .....     | 81 |
| 1) 바우처 이용자 현황 .....                 | 18 |
| 2) 일반 이용자 현황 .....                  | 33 |
| 3) 서비스 유지 이용자 현황 .....              | 38 |
| 3. 서울시 지역사회서비스투자사업 매출액 현황 .....     | 04 |
| 1) 바우처 이용자 매출액 .....                | 40 |
| 2) 일반 이용자 매출액 .....                 | 43 |
| 4. 서울시 제공기관 인력규모 및 제공인력 급여 현황 ..... | 84 |
| 1) 제공기관 인력규모 .....                  | 48 |
| 2) 서비스별 제공인력 급여 .....               | 49 |
| III. 서울시 지역사회서비스투자사업 관리 지표 결과 ..... | 35 |
| 지표 1: 일반 이용자 비중 .....               | 55 |
| 지표 2: 일반시장 매출액 비중 .....             | 57 |
| 지표 3: 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율) .....   | 06 |
| 지표 4: 제공인력 평균 급여 .....              | 62 |
| 지표 5: 적정 매출액 이상의 기관 비율 .....        | 02 |



# Contents 목차

|  |     |
|--|-----|
| IV. 결 론 .....                                    | 65  |
| V. 부 록 .....                                     | 71  |
| 1. 설문지 작성 방법 및 응답표 .....                         | 73  |
| 1) 설문지 작성 방법 .....                               | 73  |
| 2) 설문지 응답표 .....                                 | 76  |
| 2. 2014년 서울시 지역사회서비스투자사업 분기별 현황 .....            | 97  |
| 1) 제공기관 현황 .....                                 | 79  |
| 2) 이용자 현황 .....                                  | 79  |
| 3) 매출액 현황 .....                                  | 83  |
| 4) 일반 이용자 비율, 일반 이용자 매출액 비율, 서비스 유지 이용자 비율 ..... | 6·8 |

## 표 목차

|  |     |
|--|-----|
| [표 1] 2013-14년 서비스 유형 별 예산 및 연도별 수행 여부 .....             | 5   |
| [표 2] 2014년 기관 당 수행사업 수 .....                            | 14  |
| [표 3] 2014년 분기별 서비스 유형별 제공기관 수 .....                     | 71  |
| [표 4] 2014년 분기별 월평균 바우처 이용자 수 .....                      | 12  |
| [표 5] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 수(비율) .....           | 2·2 |
| [표 6] 2014년 분기별 월평균 이용자 수 .....                          | 3   |
| [표 7] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 일반 이용자 수(비율) .....            | 6·3 |
| [표 8] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 서비스 유지 이용자 수 .....            | 9·3 |
| [표 9] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 매출액 .....             | 3·4 |
| [표 10] 2013-14년 사업군별 월평균 일반 이용자 매출액 .....                | 54  |
| [표 11] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 일반 이용자 매출액 .....             | 54  |
| [표 12] 2014년 서비스 유형별 일반 이용자 서비스 가격과 바우처 서비스 가격 비교 .....  | 7·4 |
| [표 13] 2014년 제공인력 월평균 급여액 및 지역사회서비스투자사업 급여액 현황 .....     | 9·4 |
| [표 14] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) .....          | 7·5 |
| [표 15] 2013-14년 서비스 유형별 일반시장 매출액 비중(일반 이용자 매출액 비율) ..... | 0·6 |
| [표 16] 2013-14년 서비스 유형별 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율) .....      | 1·6 |



## 그림 목차

|  |    |
|--|----|
| [그림 1] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 예산               | 4  |
| [그림 2] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 개수               | 5  |
| [그림 3] 2014년 총 제공기관 수 및 응답기관 수(회수율)              | 31 |
| [그림 4] 기관 당 사업 수(비율)                             | 4  |
| [그림 5] 2014년 연평균 사업군별 제공기관 수                     | 5  |
| [그림 6] 2013-14년 연평균 사업군별 제공기관 비율                 | 51 |
| [그림 7] 2014년 연평균 서비스 유형별 제공기관 수(비율)              | 61 |
| [그림 8] 2013-14년 분기별 월평균 바우처 이용자 수                | 81 |
| [그림 9] 2013-14년 연간 바우처 이용자 수에 따른 제공기관 현황         | 91 |
| [그림 10] 2013-14년 사업군별 월평균 바우처 이용자 비율             | 02 |
| [그림 11] 2013-14년 사업군에 따른 기관별 월평균 바우처 이용자 수       | 02 |
| [그림 12] 영유아발달지원서비스 바우처 이용자 수                     | 32 |
| [그림 13] 아동청소년심리지원서비스 바우처 이용자 수                   | 42 |
| [그림 14] 아동청소년정서발달지원서비스 바우처 이용자 수                 | 42 |
| [그림 15] 아동청소년비전형성지원서비스 바우처 이용자 수                 | 52 |
| [그림 16] 아동청소년 기타서비스(학습, 정서, 리더십 등) 바우처 이용자 수     | 62 |
| [그림 17] 육아용품 및 장난감 대여서비스 바우처 이용자 수               | 62 |
| [그림 18] 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스 바우처 이용자 수            | 72 |
| [그림 19] 장애아동·청소년을 위한 자립생활 역량강화 맞춤형 서비스 바우처 이용자 수 | 72 |
| [그림 20] 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스 바우처 이용자 수           | 82 |
| [그림 21] u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스 바우처 이용자 수   | 92 |
| [그림 22] 노인 맞춤형 운동 처방 서비스 바우처 이용자 수               | 03 |
| [그림 23] 정신건강토탈케어서비스 바우처 이용자 수                    | 13 |
| [그림 24] 어르신정서지원서비스 바우처 이용자 수                     | 13 |
| [그림 25] 부모성장을 위한 심리지원서비스 바우처 이용자 수               | 23 |
| [그림 26] 2013-14년 분기별 월평균 일반 이용자 수                | 33 |
| [그림 27] 2013-14년 사업군별 월평균 일반 이용자 비율              | 43 |
| [그림 28] 2013-14년 사업군에 따른 기관별 월평균 일반 이용자 수        | 43 |
| [그림 29] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 100명 이상인 서비스         | 63 |
| [그림 30] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 30명 이상 100명 미만인 서비스  | 73 |
| [그림 31] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 30명 미만인 서비스          | 73 |
| [그림 32] 2013-14년 서울시 서비스 유지 이용자 수                | 83 |
| [그림 33] 2013-14년 서울시 전체 월평균 바우처 이용자 매출액          | 04 |
| [그림 34] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 매출액 규모별 제공기관 현황 | 14 |
| [그림 35] 2013-14년 사업군별 월평균 바우처 이용자 매출액            | 24 |
| [그림 36] 2013-14년 분기별 월평균 일반 이용자 매출액              | 44 |
| [그림 37] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 제공기관 인력 규모      | 84 |



# Contents 목차

|   |    |
|---|----|
| [그림 38] 2013-14년 제공기관별 제공인력 급여 현황 .....                 | 94 |
| [그림 39] 2013-14년 제공인력별 제공인력 급여 현황 .....                 | 95 |
| [그림 40] 2013-14년 월평균 급여액 대비 지역사회서비스투자사업 해당 급여액 비율 ..... | 95 |
| [그림 41] 2013-14년 서비스 제공인력 월평균 급여액 현황 .....              | 15 |
| [그림 42] 2013-14년 서비스 제공인력 지역사회서비스투자사업 급여액 현황 .....      | 15 |
| [그림 43] 2013-14년 우리나라 정액급여액 이상 급여액을 받는 제공인력 현황 .....    | 25 |
| [그림 44] 2013-14년 서울시 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) .....         | 55 |
| [그림 45] 2013-14년 서울시 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) 추이 .....      | 55 |
| [그림 46] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) .....        | 65 |
| [그림 47] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) .....        | 85 |
| [그림 48] 2013-14년 서울시 일반 시장 비중(일반 이용자 매출액 비율) 추이 .....   | 85 |
| [그림 49] 2013-14년 서울시 일반 이용자 수 비율 및 매출액 비율 비교 .....      | 85 |
| [그림 50] 2013-14년 사업군별 일반시장 매출액 비중(일반 이용자 매출액 비율) .....  | 95 |
| [그림 51] 2013-14년 서울시 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율) .....        | 16 |
| [그림 52] 2013-14년 서울시 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율) 추이 .....     | 16 |
| [그림 53] 2013-14년 제공인력 평균 급여 .....                       | 8  |
| [그림 54] 2013-14년 적정 매출액 이상의 기관 비율 .....                 | 36 |

I. 서울시  
지역사회서비스투자사업  
관리지표 조사 개요







## I 서울시 지역사회서비스투자사업 관리지표 조사 개요

## 1. 서울시 지역사회서비스투자사업 개요

## 1) 지역사회서비스투자사업 개요

## ○ 지역사회서비스투자사업 개념

- 지역 주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하기 위하여, 중앙 정부가 전국을 대상으로 일괄 실시하는 국가 주도형 서비스 제공 방식을 탈피하여, 지자체가 직접 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 발굴·기획하는 사업을 말함(2015 지역사회서비스투자사업 안내)

## ○ 사업 특성

- 기존의 사회복지서비스가 최저생계비를 기준으로 저소득 빈곤 계층에 초점을 맞추었다면, 본 사업은 전국가구 월평균 소득을 기준으로 중산층까지 그 대상이 확대되었고, 소득기준이 아닌 수요자 욕구 사정에 근거하여 이용자를 선정하는 보편적 서비스임
- 본 사업은 시장 형성 가능성이 높은 분야를 발굴하고 수요자의 구매력을 보전함으로써, 지속가능한 사회서비스 시장 형성 및 신규 일자리 창출 도모라는 중요한 목표가 있음
- 또한 바우처 방식으로 특정 재화나 서비스를 구입할 수 있도록 이용권을 주는 방식이며, 서비스 가격의 일부는 반드시 본인이 부담하게 함으로써, 서비스 이용에 대한 이용자의 책임을 강조할 뿐만 아니라 공급자 주도 방식에서 탈피하여 이용자가 원하는 서비스 제공 기관을 선택할 수 있음

## ○ 사업 기간

- 매년 2월 ~ 익년 1월(예: 2014. 2월 ~ 2015. 1월)<sup>1)</sup>

## ○ 사업 구분

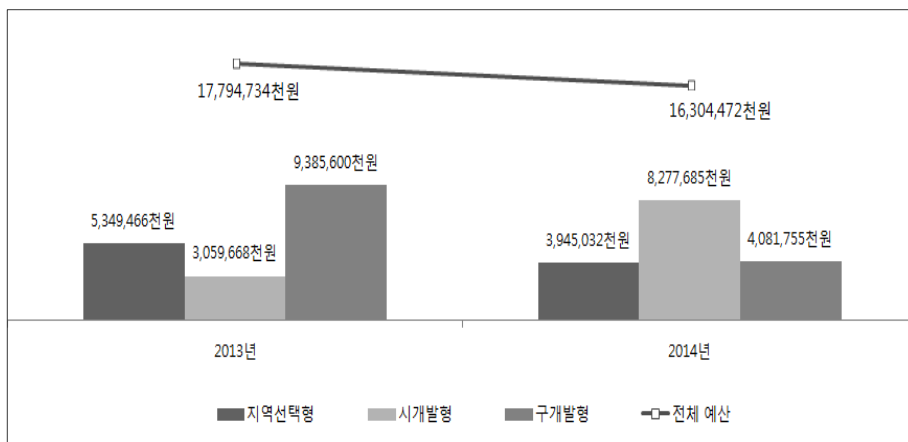
- 사업 개발의 주체에 따라 크게 지역선택형과 지역개발형으로 구분됨. 보건복지부가 전국 단위로 개발·시행한 사업을 지역선택형이라고 하며, 아동인지능력향상서비스가 이에 해당함. 지역개발형 사업은 각 시도 또는 시군구에서 개발·시행하는 사업으로, 지역마다 서비스 내용 및 종류가 다양하며, 서울시의 경우에는 서울시가 개발·시행하는 시개발형 사업과 자치구에서 개발·시행하는 구개발형 사업으로 구분되어 있음

1) 사업 실적 등을 고려하여 연장이 가능하나, 보건복지부 및 지자체의 성과평가 결과가 현저히 낮거나 정책 변경, 예산 조정 등의 사유로 사업의 축소 또는 조기 중단될 수 있음

## 2) 서울시 사업 현황

### ○ 서울시 사업 예산

- 서울시 지역사회서비스투자사업 예산<sup>2)</sup>은 '13년 17,794,734천원, '14년 16,304,472천원으로, '13년 대비 '14년 예산은 1,490,262천원 감소함
- 지역선택형 사업도 '15년 사업 폐지 결정에 따라 '13년 대비 '14년 예산이 감소된 반면, 지역개발형 사업(시개발형 + 구개발형) 예산은 증가하였음. 세부적으로 살펴보면, 시개발형 사업은 예산이 증가하고, 구개발형 사업은 예산이 축소되었는데, 이는 구개발형 사업으로 수행된 사업 중 유사한 사업들을 시개발형 사업으로 표준화·광역화 한 결과임(2개 사업: 아동청소년심리지원서비스, 아동청소년정서발달지원서비스)



[그림 1] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 예산

### ○ 서울시 사업 수

- '13년 대비 '14년 시개발형 사업은 1개 사업 폐지, 4개 사업이 추가됨
- 추가된 4개 사업 중 2개 사업은 서울시에서 신규 사업으로 개발한 사업이며, 2개 사업은 구개발형 사업을 광역화·표준화한 사업임
- 폐지 사업(1개): 발달장애인부모심리지원서비스
- 신규 사업(2개): 부모성장을 위한 심리지원서비스, 장애아동청소년을 위한 자립생활 역량 강화 서비스
- 광역화·표준화 사업(2개): 아동청소년심리지원서비스, 아동청소년정서발달지원서비스

2) 각 해년도 최종 변경 내시역 기준(서울시 내부자료)

- '13년 대비 '14년 구개발형 사업은 58개에서 29개로 축소 됨
- 폐지 사업(5개): 실버모델창출프로젝트(성북구), 아동건강관리서비스(구로구), 인터넷과물입 아동청소년치유서비스(금천구), 문화랑 놀자! 청소년 놀토문화체험 지원사업(강남구), 아동 청소년을 위한 미래성장 셀프리더십(도봉구)
- 광역화표준화 사업(2개): 아동청소년심리지원서비스(14개 → 1개 사업으로 통폐합), 아동 청소년정서발달지원서비스(12개 → 1개 사업으로 통폐합)



[그림 2] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 개수

○ 서비스 유형별 예산 및 연도별 수행 여부

- 보건복지부 기준(6개 사업군)에 따라 서비스 유형을 분류하였으며, 각 예산 및 사업수행 여부는 아래 [표 1]과 같음

[표 2] 2013-14년 서비스 유형 별 예산 및 연도별 수행 여부

| 사업군      | 서비스 유형           | 예산          |             | 사업수행여부 |      |
|----------|------------------|-------------|-------------|--------|------|
|          |                  | 2013        | 2014        | 2013   | 2014 |
| 아동<br>재활 | 영유아발달지원서비스       | 285,400천원   | 233,184천원   |        |      |
|          | 아동청소년심리지원서비스     | 2,996,904천원 | 3,374,043천원 |        |      |
|          | 아동청소년정서발달지원서비스   | 2,178,380천원 | 1,958,060천원 |        |      |
|          | 인터넷과물입아동청소년치유서비스 | 92,600천원    | -           |        | 폐지   |

| 사업군           | 서비스 유형                           | 예산           |              | 사업수행여부 |      |
|---------------|----------------------------------|--------------|--------------|--------|------|
|               |                                  | 2013         | 2014         | 2013   | 2014 |
| 아동<br>역량개발    | 아동인지능력향상서비스                      | 5,349,466천원  | 3,945,032천원  |        |      |
|               | 아동청소년비전형성지원서비스*                  | 890,660천원    | 632,202천원    |        |      |
|               | 아동청소년기타(학습, 정서, 리더십 등)**         | 1,035,676천원  | 1,097,040천원  |        |      |
|               | 육아용품 및 장난감 대여서비스                 | 179,000천원    | 151,200천원    |        |      |
| 노인장애인<br>사회참여 | 장애인노인을 위한 돌봄여행 서비스               | 232,924천원    | 196,720천원    |        |      |
|               | 실버모델 서비스                         | 10,600천원     | -            |        | 폐지   |
|               | 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스       | -            | 194,922천원    |        | 신규   |
|               | 시각장애인안마치료서비스***                  | 2,104,940천원  | 2,115,555천원  |        |      |
| 신체건강          | 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스3)            | 477,744천원    | 418,842천원    |        |      |
|               | u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스**** | 396,900천원    | 492,160천원    |        |      |
|               | 노인맞춤형운동처방서비스                     | 300,000천원    | 259,660천원    |        |      |
|               | 아동건강관리서비스                        | 104,800천원    | -            |        | 폐지   |
| 정신건강          | 정신건강토탈케어서비스                      | 975,468천원    | 946,024천원    |        |      |
|               | 어르신정서지원서비스                       | 85,800천원     | 81,000천원     |        |      |
| 가족<br>역량강화    | 발달장애인부모심리지원서비스                   | 97,472천원     | 5,600천원      |        | 폐지   |
|               | 부모성장을 위한 심리지원서비스                 | -            | 203,228천원    |        | 신규   |
| 전 체           |                                  | 17,794,734천원 | 16,304,472천원 | 66개    | 40개  |

\* 아동청소년비전형성서비스는 시개발형 사업과 구로구개발형 사업 2개가 있음

\*\* 아동청소년기타서비스는 아동의 잠재적인 역량 개발을 위한 사업으로 어린이 베토벤-피카소 따라잡기(종로구), 우리아이 꿈 그리기 꿈 부르기(성북구), 아동청소년을 위한 가족기능강화서비스(마포구), 아동 예술멘토링 지원서비스(마포구), 저소득가정 어린이 야간 보호서비스(관악구), 문화랑 놀자! 청소년 놀토문화체험 지원사업(강남구, '14년에 폐지)가 있음

\*\*\* 시각장애인안마치료서비스는 18개의 자치구에서 구개발형 사업으로 수행하고 있음

\*\*\*\* u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스는 3개 자치구에서 구개발형 사업으로 수행하고 있음

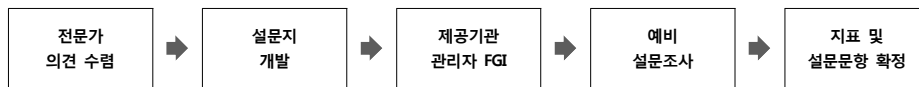
3) 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스는 '15년부터 장애인 보조기기 렌탈서비스로 명칭이 변경되었음

## 2. 사회서비스 관리지표 조사 개요

### 1) 조사 목적

- 사회서비스 활성화 및 산업기반 구축을 위한 시장관리 시스템 마련
- 거시적 차원에서 서울시 사회서비스 시장 현황 파악 및 규모 예측
- 조사 결과를 활용하여 서울시 사회서비스 시장 동향 분석 및 정책 수립 자료로 활용

### 2) 사회서비스 관리지표 개발 절차



- 전문가 의견 수렴 : 자문회의를 통해 관리지표(안) 개발
  - 『서울시 지역사회서비스투자사업 활성화 방안 연구』(2012)에서 사회서비스가 성공적으로 시장화산업화되기 위해서는 이에 적합한 고유의 시장 관리 시스템이 필요하고, 사회서비스 시장 활성화 및 산업기반 구축 정도를 측정하는 다섯 개의 사회서비스 관리 지표<sup>4)</sup> 활용을 제안함
- 설문지 개발
  - 사회서비스 관리지표의 각 항목을 측정하기 위하여 설문지를 개발
- 제공기관 관리자 FGI 및 예비조사 실시
  - 제공기관 관리자 FGI를 실시하여 조사 대상의 범위, 용어의 명확화, 실제 응답 가능 여부 등 논의
  - 10개 기관을 대상으로 예비조사를 실시하였으며, 조사방법의 한계 및 서비스 특수성을 고려하여 이동인지능력향상서비스 및 시각장애인안마치료서비스는 본 조사에서 제외함
- 지표 및 설문 문항 확정
  - 예비조사 결과 등을 반영하여 최종적으로 5개의 지표와 설문 문항을 확정함

4) 『서울시 지역사회서비스투자사업 활성화 방안 연구』(2012)에서 제안한 다섯 가지 지표는 일반 이용자 비율, 일반 이용자 전환률, 적정임금을 받는 제공인력의 비율, 자체사업 매출액 비율, 적정 매출액 이상의 기관 비율임

### 3) 사회서비스 관리지표 항목

사회서비스 관리지표는 다섯개 항목으로 일반 이용자 비중, 일반 시장 매출, 서비스 유지, 제공인력 급여, 서비스 수입으로 구성함

#### ○ 일반 이용자 비중 => 일반 이용자 비율

- 목적: 일반 이용자 규모 현황 파악을 통한 사회서비스 산업화 가능성 예측
- 측정 방법: 동일 서비스 내 정부지원금을 받는 이용자 대비 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 비율
- 산출식:  $A/(A+B) \times 100$ 
  - A: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수
  - B: 정부지원금을 받는(바우처) 이용자 수

#### ○ 일반시장 매출 비중 => 일반 이용자 매출액 비율

- 목적: 일반시장 매출 비중 및 가격 동향 파악
- 측정 방법: 동일 서비스 내 바우처 이용자 매출액 대비 일반 이용자 매출액 비율
- 산출식:  $A/(A+B) \times 100$ 
  - A: 일반 이용자 서비스 매출액
  - B: 바우처 이용자 서비스 매출액

#### ○ 서비스 유지 => 서비스 유지 이용자 비율

- 목적: 정부지원금이 지원되지 않은 상태에서 서비스 지속 정도 측정
- 측정 방법: 바우처 이용자가 정부지원금이 중단(계약 만료 등)된 이후에도 본인 비용 부담으로 서비스를 지속적으로 받는 비율
- 산출식:  $A/B \times 100$ 
  - A: 정부지원금이 중단된 후 본인비용 부담으로 서비스를 계속 받는 이용자 수
  - B: 정부지원금을 받는(바우처) 이용자 수

#### ○ 제공인력 급여 => 제공인력 평균 급여

- 목적: 지역사회서비스투자사업을 통한 괜찮은 일자리 창출 정도 측정
- 측정방법: 서비스 제공인력의 월평균 급여

○ 서비스 수입 => **적정 매출액 이상의 기관 비율**

- 목적: 바우처 이용자 매출액이 일정 규모 이상인 바우처 제공기관 수 측정
- 측정 방법: 연간 바우처 이용자 매출액이 칠천만원 이상인 기관의 비율
- 산출식:  $A/B \times 100$ 
  - A: 지역사회서비스투자사업 연간 매출액이 칠천만원 이상인 기관 수
  - B: 서울시 지역사회서비스투자사업 총 기관 수

**4) 조사 수행**

- 조사 대상: 서울시 지역사회서비스투자사업을 수행하는 제공기관. 단, 아래 사업 및 기관은 제외함
  - 제외 사업<sup>6)</sup>: 시각장애인안마치료서비스, 아동인지능력향상서비스
  - 제외 기관: 시군구에 제공기관으로 등록은 되어 있으나, 조사기준 시기에 실제로 사업을 수행하지 않거나, 이용자가 없는 기관은 제외함
- 조사 기간 : '14년 2월 ~ '15년 1월(12개월)로, 4개 기간으로 구분하여 분석
  - 1분기: '14년 2월 ~ 4월(3개월)
  - 2분기: '14년 5월 ~ 7월(3개월)
  - 3분기: '14년 8월 ~ 10월(3개월)
  - 4분기: '14년 11월 ~ '15년 1월(3개월)
- 조사 실시
  - 반기별로 총 두차례 조사가 진행되었으며, 이메일을 통한 공문 및 설문지 발송 후 회수함
  - 조사 실시
    - 상반기 조사: '14년 8월 ~ 9월 조사 수행(제공인력 현황 및 급여 조사 포함)
    - 하반기 조사: '15년 2월 ~ 3월 조사 수행

5) 제공기관의 적정 매출액으로 칠천만원을 제시한 것은 『서울시 지역사회서비스투자사업 활성화 방안 연구』(2012)의 제공기관 바우처 이용자 매출액 조사 결과를 고려하여 정함

6) 아동인지능력향상서비스 제공기관과 시각장애인안마치료서비스 제공기관은 조사 대상에서 제외함. 이는 아동인지능력향상서비스의 경우 본래 복지부 주관 사업(지역선택형)으로 서비스 제공 특성 및 규모적 측면에서 별도의 분석이 필요한 영역이며, 시각장애인안마치료서비스의 경우에는 설문조사 방법의 한계로 응답 내용의 정확성 및 신뢰성을 확보하기 어려워 관리지표 조사에서 제외하기로 함

○ 조사 내용

- 기관 및 응답자 기본정보
- 사업명(사업코드)
- 월별 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수
- 월별 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수<sup>7)</sup>
- 월별 서비스 유지 이용자 수<sup>8)</sup>
- 사회서비스 제공인력 수<sup>9)</sup>
- 제공인력 월 급여액<sup>10)</sup>, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액

○ 조사 분석: 수집된 자료는 에디팅, 코딩 및 편칭, 자료의 신뢰도를 높이기 위한 데이터 클리닝 과정을 거친 후 Microsoft Office Excel 2007을 통해 분기별 데이터 자료 병합 및 처리

---

7) 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자란 ① 정부지원금(바우처)을 받지 않고, ② 이용자가 서비스 비용을 직접 부담하여(서비스 비용 전액을 후원받거나 또는 무료 서비스 제외), ③ 바우처 서비스와 동일한 서비스를 이용하는 인원 수 (또는 서비스 가격을 조정하여 서비스 내용 중 일부만 이용하는 것도 포함)

8) 정부지원금(바우처) 지원이 중단된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수(서비스 유지 이용자 수)

9) 사회서비스 제공인력이란 ① 직접 서비스를 제공하는 인력을 의미(자원봉사자는 제외), ② 지역사회서비스투자사업과 관련하여 행정 및 관리 업무만 수행하는 사람은 제외함. 단, 서비스 제공과 행정관리업무를 동시에 수행하거나, 제공 기관 대표가 서비스를 직접 제공할 경우에는 서비스 제공인력으로 포함함

10) 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액을 포함하여 제공인력이 기관에서 실제 수령하는 월 급여액



## II. 서울시

### 지역사회서비스투자사업 일반 현황



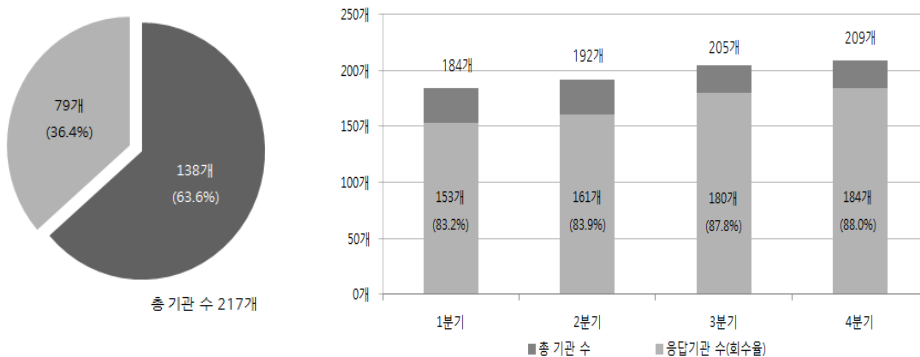


## II 서울시 지역사회서비스투자사업 일반 현황

### 1. 서울시 지역사회서비스투자사업 기관 현황

#### 1) 응답 기관 수

- '14년 2월에서 '15년 1월까지 일년 동안 서울시에 등록된 제공기관 중 폐업이나 휴업, 또는 이용자가 없는 기관을 제외하고, 실제 1개월 이상 사업을 수행한 기관 수는 총 217개 기관으로 나타났음<sup>11)</sup>. 이는 '13년 185개에서 32개 기관(17.3%) 이 증가한 것임
- 총 기관 수는 1분기에서 4분기로 갈수록 점차 증가하는 추세<sup>12)</sup>이며, 1~4분기 모두 응답한 기관은 217개 기관 중 138개 기관(63.6%)임<sup>13)</sup>
- 회수율은 조사기간 동안 사업을 수행한 총 기관 수 중 조사에 응답한 기관의 비율이며, 분기마다 총 기관 수가 다른 이유는 신규 제공기관을 포함하고, 폐·휴업 또는 이용자가 없는 기관은 제외했기 때문임



[그림 3] 2014년 총 제공기관 수 및 응답기관 수(회수율)

11) 아동인지능력향상서비스와 시각장애인안마치료서비스 제공기관은 제외함.

12) 2013년 총 제공기관 수는 1분기 160개, 2분기 163개, 3분기 168개, 4분기 178개임

13) 이용자 없음, 폐·휴업, 응답거부 등의 사유로 1회라도 응답을 하지 않았을 경우는 모두 제외함

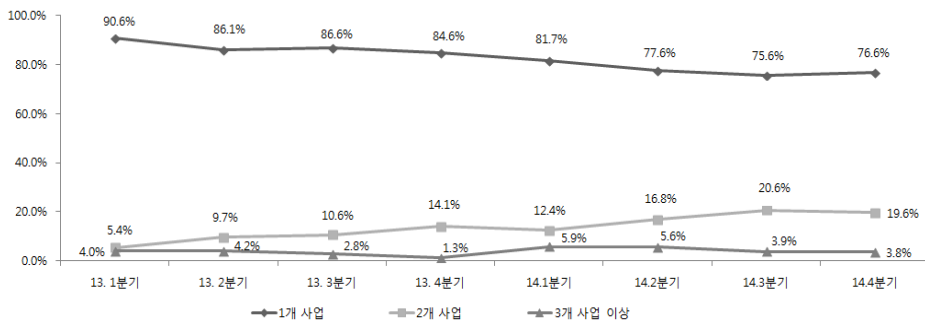
## 2) 기관 당 수행사업 수

- 조사 결과, 1개 사업을 수행하는 기관이 가장 많았으며, 최대 4개 사업을 수행하는 것으로 나타남

[표 2] 2014년 기관 당 수행사업 수

| 기관 당<br>수행사업 수 | 1분기  |        | 2분기  |        | 3분기  |        | 4분기  |        |
|----------------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| 1개 사업          | 125개 | 81.7%  | 125개 | 77.6%  | 136개 | 75.5%  | 141개 | 76.6%  |
| 2개 사업          | 19개  | 12.4%  | 27개  | 16.8%  | 37개  | 20.6%  | 36개  | 19.6%  |
| 3개 사업          | 7개   | 4.6%   | 6개   | 3.7%   | 5개   | 2.8%   | 5개   | 2.7%   |
| 4개 사업          | 2개   | 1.3%   | 3개   | 1.9%   | 2개   | 1.1%   | 2개   | 1.1%   |
| 응답기관 수         | 153개 | 100.0% | 161개 | 100.0% | 180개 | 100.0% | 184개 | 100.0% |

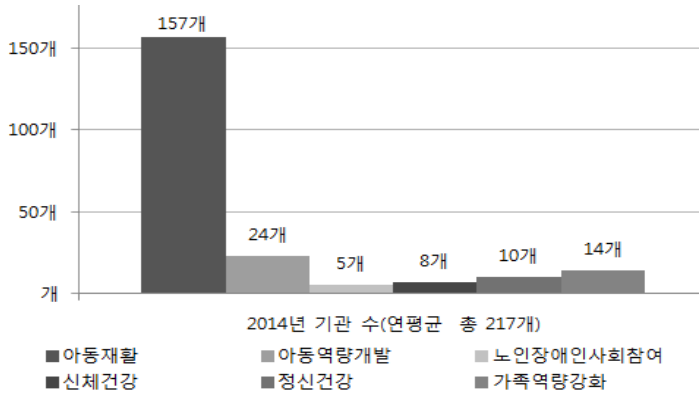
- 그 비율을 살펴보면, 1개 사업을 수행하는 기관의 비율은 전반적으로 감소 추세인 반면, 2개 사업을 수행하는 기관의 비율은 증가하는 추세임. 이는 1개 사업을 수행하는 기관이 유사 사업을 함께 수행하면서 점차 사업 영역을 확대하려는 것으로 보임



[그림 4] 기관 당 사업 수(비율)

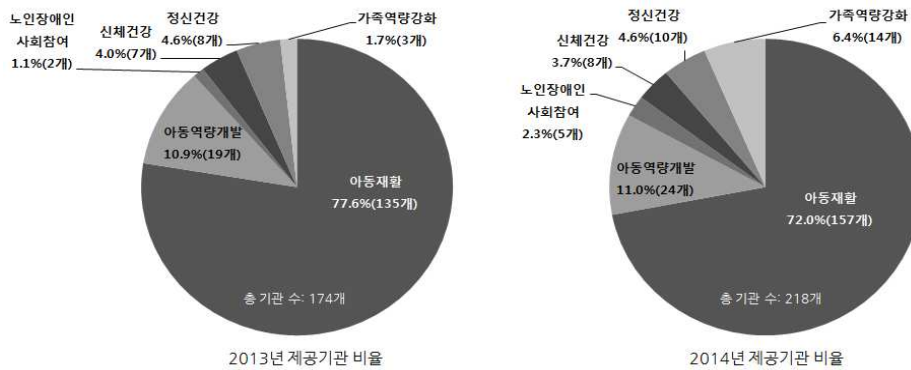
3) 사업군 및 서비스 유형별 제공기관 수<sup>14)</sup>

- '14년 연평균 사업군별 제공기관 수는 총 218개<sup>15)</sup>로, 아동재활 분야의 제공기관 비율이 가장 높은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 아동역량 개발 분야의 제공기관 비율이 높은 것으로 나타남. 그러나 본 조사에서 제외된 시각장애인안마치료서비스를 포함하면 신체건강 분야의 제공기관 비율이 두 번째로 높을 것으로 보임



[그림 5] 2014년 연평균 사업군별 제공기관 수

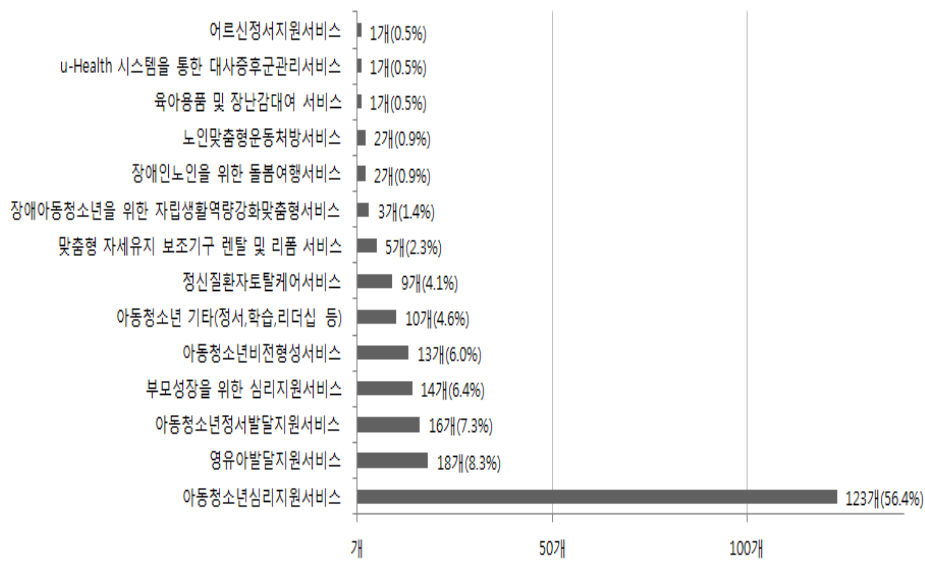
- 사업군별 제공기관 수 비율을 살펴보면, '13년보다 '14년에 아동재활 분야의 제공기관의 비율은 5.4%(77.6% → 72.0%)로 감소한 반면, 가족역량강화 분야의 제공기관 비율은 4.7%(1.7% → 6.4%)로 증가한 것으로 나타남



[그림 6] 2013-14년 연평균 사업군별 제공기관 비율

- 14) 응답기관 수와 사업군(또는 서비스 유형별) 제공기관 수가 서로 다른데, 그 이유는 1개 기관이 다른 종류의 서비스를 제공할 경우를 각각 개수하였기 때문임(예를 들어, A기관이 2개의 다른 서비스를 동시에 제공할 경우에는 응답기관 수는 1개, 사업군 및 서비스 유형별 제공기관 수는 2개가 됨)
- 15) 연평균 제공기관 수로, 분기별 제공기관 수의 평균을 의미함

- '14년 연평균 서비스 유형별 제공기관 수를 살펴보면, 아동청소년심리지원서비스가 123개(56.4%)로 가장 많으며, 영유아발달지원서비스 18개(8.4%), 아동청소년정서 발달지원서비스 16개(7.4%) 순으로 나타남. 본 조사에서는 제외되었으나, 실제로는 시각장애인안마치료서비스 제공기관이 50개 이상으로 아동청소년심리지원서비스에 이어 두 번째로 제공기관 수가 많음
- '14년 신규 사업인 부모성장을 위한 심리지원서비스 제공기관 수는 연평균 14개(6.6%)로, 기존의 다른 사업보다 상대적으로 많은 제공기관이 진입하고 있는 것으로 나타남
- 평균 1개 기관이 서비스를 제공하는 사업은 어르신정서지원서비스(서대문구), u-health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스(강동구, 성북구, 송파구), 육아용품 및 장난감 대여 서비스(강동구)이며, 세 개 사업 모두 구개발형 사업으로 지역사회에서 민관이 긴밀하게 협력하여 수행하는 사업이라는 특성이 있음



[그림 7] 2014년 연평균 서비스 유형별 제공기관 수(비율)

[표 3] 2014년 분기별 서비스 유형별 제공기관 수

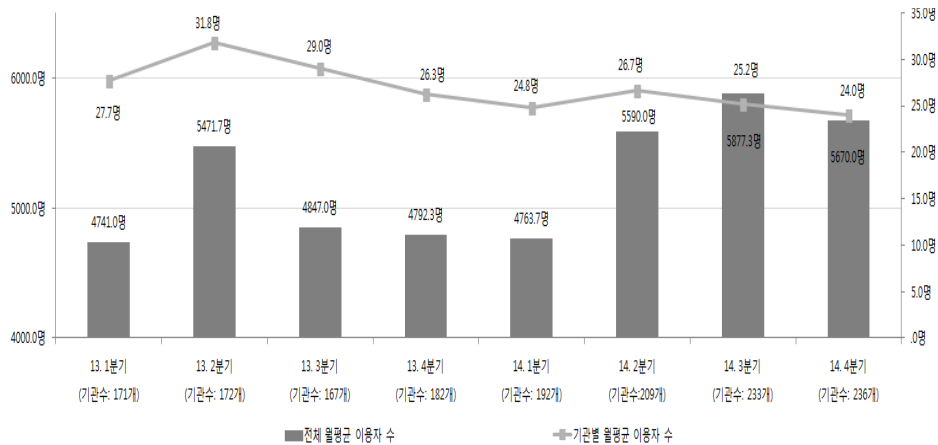
| 사업군           | 서비스 유형                      | 1분기  | 2분기  | 3분기  | 4분기  | 연평균  |
|---------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| 아동재활          | 영유아발달지원서비스                  | 17개  | 17개  | 20개  | 19개  | 18개  |
|               | 아동청소년심리지원서비스                | 112개 | 119개 | 128개 | 132개 | 123개 |
|               | 아동청소년정서발달지원서비스              | 15개  | 15개  | 17개  | 17개  | 16개  |
| 아동역량<br>개발    | 아동청소년비전형성서비스                | 12개  | 12개  | 14개  | 14개  | 13개  |
|               | 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등)     | 10개  | 10개  | 9개   | 9개   | 10개  |
|               | 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   |
| 노인장애인<br>사회참여 | 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | 2개   | 2개   | 2개   | 2개   | 2개   |
|               | 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | 1개   | 2개   | 5개   | 5개   | 3개   |
| 신체건강          | 맞춤형 자세유지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 4개   | 4개   | 5개   | 5개   | 5개   |
|               | u-Health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   |
|               | 노인맞춤형운동처방서비스                | 2개   | 2개   | 2개   | 2개   | 2개   |
| 정신건강          | 어르신정서지원서비스                  | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   |
|               | 정신건강토달케어서비스                 | 9개   | 9개   | 9개   | 9개   | 9개   |
| 가족역량강화        | 부모성장을 위한 심리지원서비스            | 5개   | 14개  | 19개  | 19개  | 14개  |
| 총 제공기관 수      |                             | 192개 | 209개 | 233개 | 236개 | 218개 |

## 2. 서울시 지역사회서비스투자사업 이용자 현황

### 1) 바우처 이용자 현황

#### (1) 서울시 전체 바우처 이용자 현황

- '14년 2월부터 '15년 1월까지 서울시 바우처 이용자 수를 살펴보면, 3분기(8~10월)에 이용자 수가 5877.3명으로 가장 많으며, 1분기(2~4월) 이용자 수가 4763.7명으로 가장 적은 것으로 나타남
- 전년도와 동일하게 2분기에 이용자가 급격히 증가하는 추세를 보임. 이는 지역사회서비스투자사업 시작 시점은 2월 이지만, 1분기에 신규 이용자 모집이 원활하게 이루어지지 않기 때문인 것으로 추측됨. 또한 지역개발형 예산이 증가함에 따라<sup>16)</sup> '13년 대비 '14년 월평균 바우처 이용자 수는 약 545명 정도 증가하였음<sup>17)</sup>
- 기관별 월평균 바우처 이용자 수를 살펴보면, '14년 2분기에 이용자 수가 증가하면서 일시적으로 증가한 것처럼 보이나, 전반적으로 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 감소하는 추세임. 이는 제공기관이 지속적으로 증가함에 따라 기관별 월평균 이용자 수는 감소하는 것으로 나타남



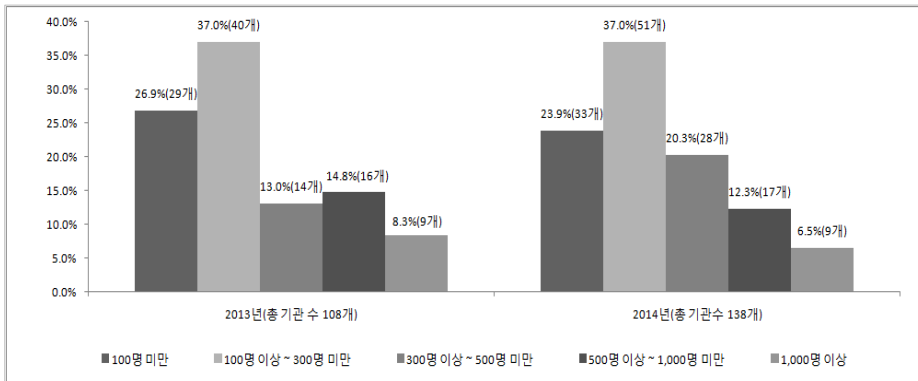
[그림 8] 2013-14년 분기별 월평균 바우처 이용자 수

16) 본 보고서 p. 4 참조

17) '13년 월평균 바우처 이용자 수는 약 4,930명이며, '14년 월평균 바우처 이용자 수는 약 5,475명임



- 그러나 기관별 월평균 바우처 이용자 수가 감소한다는 것은 더 정확히 말하면 기관 당 사업별 월평균 이용자 수가 감소한다는 의미인데, 실질적으로 한 개 사업만 수행하는 제공기관의 비율은 감소하고, 두 개 이상의 사업을 수행하는 기관의 비율은 증가하면서<sup>18)</sup> 기관 당 총 바우처 이용자 수는 증가한 것으로 나타남
- '14년 1~4분기 모두 응답한 기관(138개)을 대상으로 연간 바우처 이용자 수에 따른 제공기관 현황을 살펴보면, 연간 바우처 이용자가 100명 미만인 경우는 23.9%(33개), 100명 이상 ~ 300명 미만인 경우는 37.0%(51개), 300명 이상 ~ 500명 미만은 20.3%(28개), 500명 이상 ~ 1,000명 미만은 12.3%(17개), 1000명 이상은 6.5%(9개)인 것으로 나타남
- '13년과 비교해보면, 연간 바우처 이용자 수가 300명 이상 ~ 500명 미만 제공기관의 비율은 증가하였으나(13.0% → 20.3%), 100명 미만의 제공기관(26.9% → 23.9%) 및 500명 이상 제공기관(23.1% → 18.8%)의 비율은 감소한 것으로 나타나, 결과적으로 기관 당 총 바우처 이용자 수는 증가 추세를 보임



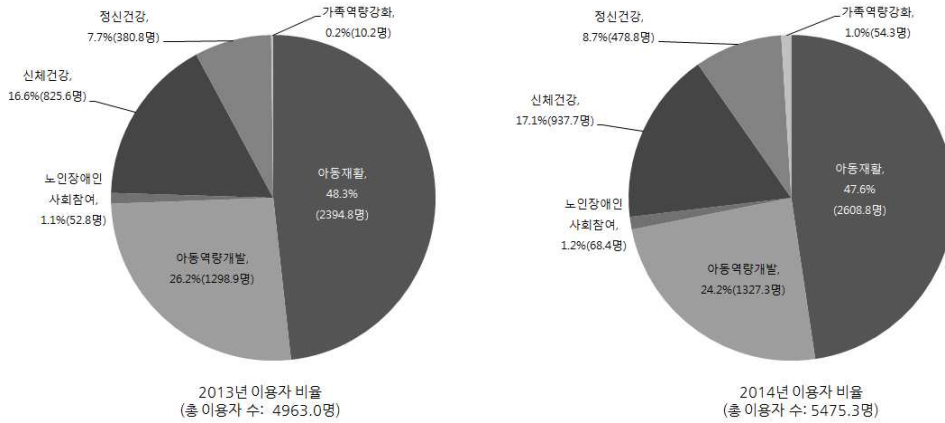
[그림 9] 2013-14년 연간 바우처 이용자 수에 따른 제공기관 현황

## (2) 사업군별 바우처 이용자 현황

- '14년 사업군별 월평균 바우처 이용자 수 비율을 살펴보면, 아동재활 분야 이용자 수가 전체 이용자 수의 47.6%(2608.8명)로 가장 많은 비율을 차지하고 있고, 그

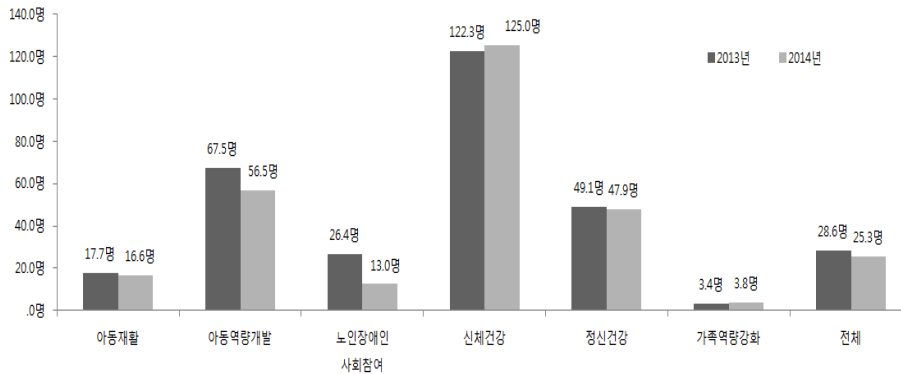
18) 본 보고서 p. 14 참조

다음으로 아동역량 개발 이용자 수 비율이 24.2%(1327.3명)로 그 뒤를 따르고 있음. 전년도에 이어 아동 분야(아동재활 + 아동역량개발)의 바우처 이용자 수가 집중되어 있으나, 그 비율이 '13년 대비 '14년에 2.7% 감소되었음(74.5% → 71.8%)



[그림 10] 2013-14년 사업군별 월평균 바우처 이용자 비율

○ 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 사업군별로 신체건강 분야가 가장 높은 것으로 나타났으며, 가족역량강화 분야가 가장 낮은 것으로 나타남. 전년도와 비교하여, 아동역량개발과 노인장애인 사회참여 분야의 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 10명 이상 감소한 것으로 나타났음. 그러나 실제로는 서비스 유형 및 기관 역량에 따라 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 편차가 큼<sup>19)</sup>



[그림 11] 2013-14년 사업군에 따른 기관별 월평균 바우처 이용자 수

19) 서비스 유형별 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 본 보고서 pp. 21~32 참조

- '14년 서울시 지역사회서비스투자사업 분기별 월평균 바우처 이용자 수는 아래 [표4]와 같음. 분기별 월평균 바우처 이용자 수 추이는 사업군별로 상이함

[표 4] 2014년 분기별 월평균 바우처 이용자 수

| 사업군별          | 구 분           | 1분기     | 2분기     | 3분기     | 4분기     | 연평균     |
|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 아동재활          | 전체 월평균 이용자 수  | 2249.7명 | 2635.0명 | 2822.0명 | 2728.7명 | 2608.8명 |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 15.6명   | 17.5명   | 17.1명   | 16.2명   | 16.6명   |
|               | 기관 수          | 144개    | 151개    | 165개    | 168개    | 157개    |
| 아동역량개발        | 전체 월평균 이용자 수  | 1169.3명 | 1383.3명 | 1363.3명 | 1393.0명 | 1327.3명 |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 50.8명   | 60.1명   | 56.8명   | 58.0명   | 56.5명   |
|               | 기관 수          | 23개     | 23개     | 24개     | 24개     | 24개     |
| 노인장애인<br>사회참여 | 전체 월평균 이용자 수  | 44.3명   | 36.7명   | 119.0명  | 73.7명   | 68.4명   |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 14.8명   | 9.2명    | 17.0명   | 10.5명   | 13.0명   |
|               | 기관 수          | 3개      | 4개      | 7개      | 7개      | 5개      |
| 신체건강          | 전체 월평균 이용자 수  | 819.7명  | 999.0명  | 993.7명  | 938.3명  | 937.7명  |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 117.1명  | 142.7명  | 124.2명  | 117.3명  | 125.0명  |
|               | 기관 수          | 7개      | 7개      | 8개      | 8개      | 8개      |
| 정신건강          | 전체 월평균 이용자 수  | 470.7명  | 473.7명  | 482.0명  | 488.7명  | 478.8명  |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 47.1명   | 47.4명   | 48.2명   | 48.9명   | 47.9명   |
|               | 기관 수          | 10개     | 10개     | 10개     | 10개     | 10개     |
| 가족역량강화        | 전체 월평균 이용자 수  | 10.0명   | 62.3명   | 97.3명   | 47.7명   | 54.3명   |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 2.0명    | 4.5명    | 5.1명    | 2.5명    | 3.8명    |
|               | 기관 수          | 5개      | 14개     | 19개     | 19개     | 14개     |
| 전 체           | 전체 월평균 이용자 수  | 4763.7명 | 5590.0명 | 5877.3명 | 5670.0명 | 5475.3명 |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 24.8명   | 26.7명   | 25.2명   | 24.0명   | 25.3명   |
|               | 기관 수          | 192개    | 209개    | 233개    | 236개    | 218개    |

### (3) 서비스 유형별 바우처 이용자 현황

- '14년 서울시 지역사회서비스투자사업 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 수는 아래 [표 5]와 같음
- '14년 기준으로, 아동청소년심리지원서비스 바우처 이용자가 전년도에 이어 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 뒤로 아동청소년정서발달지원서비스, 아동청소년 기타 서비스, u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스 순으로 나타났음

- '14년 신규 사업인 장애아동청소년 자립역량강화맞춤형서비스의 이용자가 가장 적었으며, 일회성 사업인 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스, 서대문구 개발형 사업인 어르신정서지원서비스 이용자도 1% 미만인 것으로 나타남

[표 5] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 수(비율)

| 서비스 유형                      | 2013년     |        | 2014년     |        | 비 고     |
|-----------------------------|-----------|--------|-----------|--------|---------|
|                             | 월평균 이용자 수 | 비 율    | 월평균 이용자 수 | 비 율    |         |
| 영유아발달지원서비스                  | 55.5명     | 1.12%  | 85.5명     | 1.56%  |         |
| 아동청소년심리지원서비스                | 1677.8명   | 33.81% | 1888.3명   | 34.49% |         |
| 아동청소년정서발달지원서비스              | 619.4명    | 12.48% | 635.1명    | 11.60% |         |
| 인터넷과물입아동청소년치유서비스            | 42.2명     | 0.85%  | -         | -      |         |
| 아동청소년비전형성지원서비스              | 363.7명    | 7.33%  | 348.8명    | 6.37%  | '14년 폐지 |
| 아동청소년 기타서비스(학습, 정서, 리더십 등)  | 433.9명    | 8.74%  | 581.3명    | 10.62% |         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스            | 501.4명    | 10.10% | 397.3명    | 7.26%  |         |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행 서비스          | 51.7명     | 1.04%  | 39.1명     | 0.71%  |         |
| 실버모델 서비스                    | 1.1명      | 0.02%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | -         | -      | 29.3명     | 0.54%  | '14년 신규 |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스         | 50.7명     | 1.02%  | 201.3명    | 3.68%  |         |
| u-health시스템을 통한 대사증후군 관리서비스 | 542.5명    | 10.93% | 551.9명    | 10.08% |         |
| 노인맞춤형운동처방서비스                | 193.2명    | 3.89%  | 184.4명    | 3.37%  |         |
| 아동건강관리서비스                   | 39.3명     | 0.79%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 정신건강토달케어서비스                 | 335.4명    | 6.76%  | 427.4명    | 7.81%  |         |
| 어르신정서지원서비스                  | 45.4명     | 0.91%  | 51.3명     | 0.94%  |         |
| 발달장애인부모심리지원서비스              | 10.2명     | 0.21%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | -         | -      | 54.3명     | 0.99%  | '14년 신규 |
| 총 계                         | 4963.1명   | 100.0% | 5475.3명   | 100.0% |         |

### ① 영유아발달지원서비스

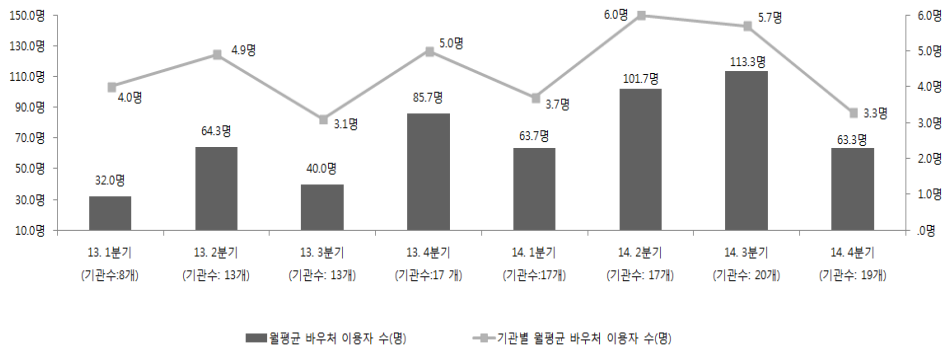
- 영유아발달지원서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 줄었음에도 불구하고 (285,400천원 → 233,184천원), 이용자 및 제공기관 수가 증가하였으며, 그 결과 예산 집행률도 증가한 것으로 나타남<sup>20)</sup>. 이는 '14년부터 영유아발달지원서비스 제공 형태가 1:1 개인형 서비스와 집단형 서비스로 구분되면서<sup>21)</sup>, 1:1 개인형 서비스를 제공하는 기관이 증가함에 따라 서비스 이용자 수도 증가한 것으로 보임

20) 실제로 영유아발달지원서비스 집행률은 '13년 56.2%에서 '14년 98.0%로 증가하였음(서울시지역사회서비스지원단 내부자료 참조)

21) '13년 영유아발달지원서비스는 유형 구별 없이 집단 규모가 1~5명 이내, 서비스 제공 횟수는 월 8회였으나, '14년에는 개인형과 집단형으로 구분하여 개인형 서비스의 경우에는 서비스 제공 횟수가 월 4회/회당 단가 50,000원, 집단형(2~5명) 서비스의 경우에는 제공 횟수가 월 8회/회당 단가 25,000원으로 변경됨

- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 2, 3분기에 이용자가 많고, 1, 4분기에 이용자가 적은 것으로 나타남. 서비스 제공 기간이 재판정 없는 6개월임을 고려할 때, 2분기에 서비스를 신청한 이용자가 3분기까지 서비스를 계속 이용한 것으로 보이며, 서비스 이용 기간이 종료되고 신규 이용자 진입이 제한적인 4분기에는 이용자 수가 급격히 감소한 것으로 판단됨

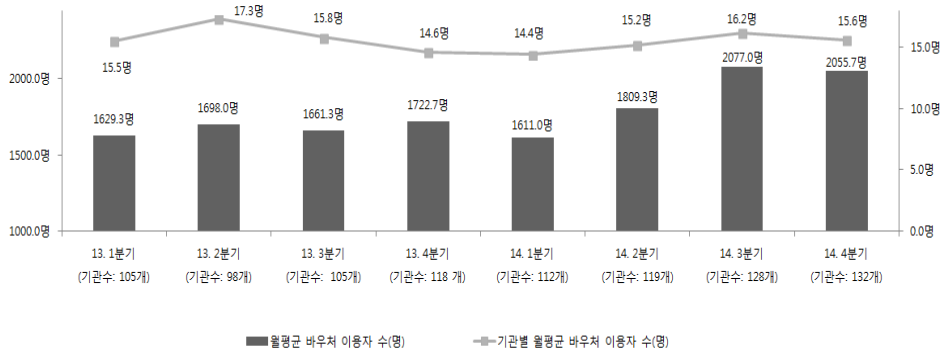
- 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 3~6명 정도이며, 제공기관 수는 지속적으로 증가 추세를 보임



[그림 12] 영유아발달지원서비스 바우처 이용자 수

## ② 아동청소년심리지원서비스

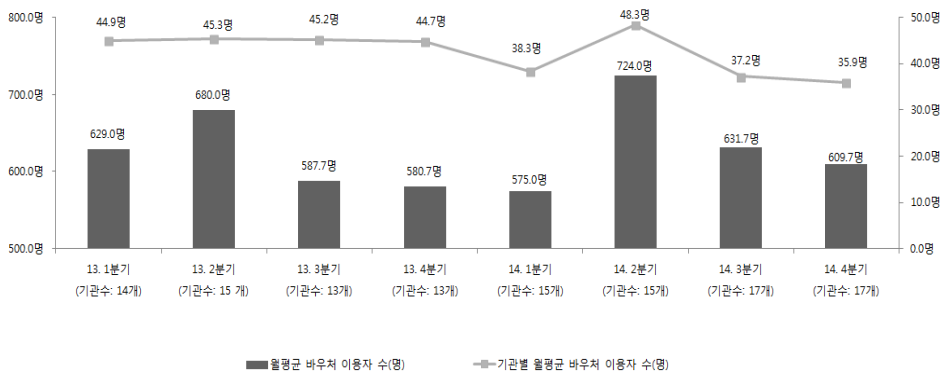
- 아동청소년심리지원서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 증가됨에 따라(2,998,904천원 → 3,374,043천원), 서비스 이용자 수도 증가함. 이 서비스는 서울시 지역사회서비스 투자사업 중 예산 및 이용자가 가장 많으며, 서비스를 제공하는 기관도 가장 많음
- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면 3분기에 이용자 수가 2077.0명으로 가장 많고, 1분기에 1611.0명으로 가장 적은 것으로 나타남. 3분기까지 지속적으로 이용자 수가 증가하다가, 4분기에 이용자가 다소 감소하였음
- 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 14~17명 정도이며, 제공기관 수는 지속적으로 증가하고 있음



[그림 13] 아동청소년심리지원서비스 바우처 이용자 수

### ③ 아동청소년정서발달지원서비스

- 아동청소년정서발달지원서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 줄었음에도 불구하고 (2,178,380천원 → 1,958,060천원), 제공기관의 응답률을 고려할 때 이용자 수는 전년도와 비슷한 수준인 것으로 보임
- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면 1분기에 575.0명으로 이용자 수가 가장 적고, 2분기에 724.0명으로 가장 많음. 전년도와 유사하게 1분기에서 2분기 사이에 이용자가 가장 많이 증가했다가 3분기에는 다시 감소하는 양상을 보임
- 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 35~48명 정도이며, 전년도와 비교하여 다소 감소함



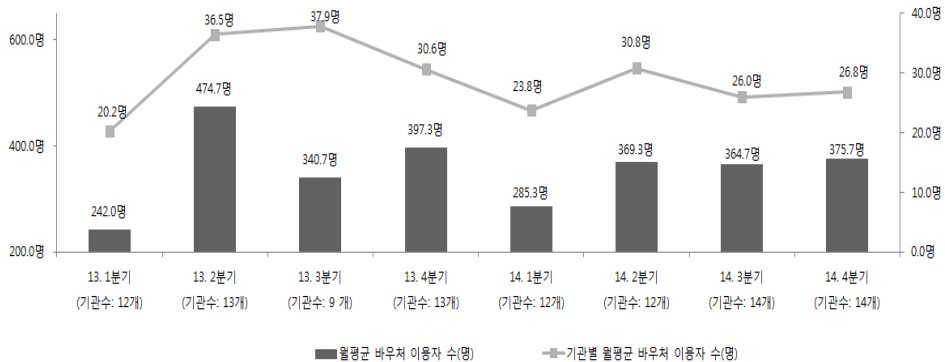
[그림 14] 아동청소년정서발달지원서비스 바우처 이용자 수

## ④ 아동청소년비전형성지원서비스

○ 아동청소년비전형성지원서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소함에 따라 (890,660천원 → 632,032천원), 서비스 이용자 수도 감소한 것으로 나타남

○ '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 1분기에 이용자 285.3명으로 가장 적으나, 2분기에 이용자 수가 증가한 이후 4분기까지 지속적으로 이용자 수가 유지된 것으로 나타남

○ 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 23~31명 정도이며, 전년도와 비교하여 다소 감소한 것으로 보임



[그림 15] 아동청소년비전형성지원서비스 바우처 이용자 수

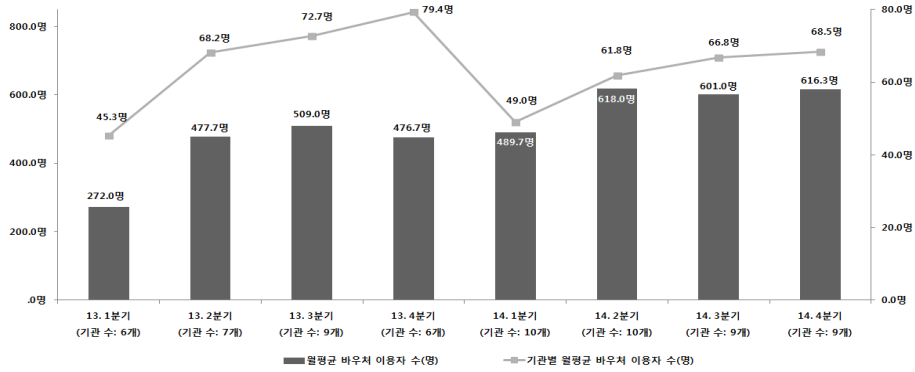
⑤ 아동청소년 기타서비스(학습, 정서, 리더십 등)<sup>22)</sup>

○ 아동청소년 기타서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 증가됨에 따라(1,035,676천원 → 1,097,040천원), 서비스 이용자 수도 전년도 대비 증가했음을 알 수 있음

○ '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 1분기에 이용자 489.7명으로 가장 적으나, 2분기에 이용자 수가 증가한 이후 4분기까지 지속적으로 이용자 수가 유지된 것으로 나타남. 이는 전년도와 유사한 양상을 보임

22) 아동청소년기타서비스는 아동의 잠재적인 역량 개발을 위한 사업으로, 어린이 베토벤피카소 따라잡기(종로구), 우리아이 꿈 그리기 꿈 부르기(성북구), 아동청소년을 위한 가족기능강화서비스(마포구), 아동 예술멘토링 지원서비스(마포구), 저소득가정 어린이 야간 보호서비스(관악구)가 있음

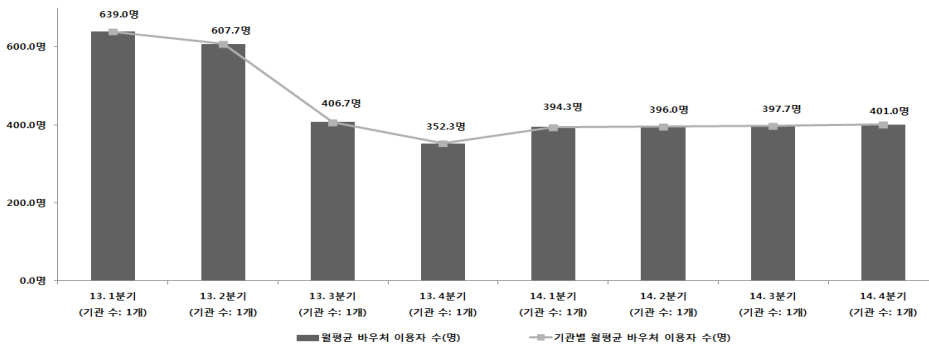
- 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 49~69명 정도이며, 전년도 대비 다소 감소함. 이는 전년도에 비해 예산 및 이용자가 증가했지만, 신규로 진입한 제공기관 수도 증가하여 결과적으로 기관별 월평균 바우처 이용자 수는 감소한 것으로 나타남



[그림 16] 아동청소년 기타서비스(학습, 정서, 리더십 등) 바우처 이용자 수

### ⑥ 육아용품 및 장난감 대여서비스

- 육아용품 및 장난감 대여서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소됨에 따라 (179,000천원 → 151,200천원), 서비스 이용자 수도 전년 대비 감소하였음
- 바우처 이용자가 '13년 3분기에 상대적으로 많이 감소하였으나, '14년 1분기에 다시 이용자 수가 증가하여 4분기까지 일정한 수준을 유지하는 것으로 나타남
- 강동구 구개발형 사업으로 제공기관 수는 1개이며, 자치구와 제공기관이 긴밀하게 협력하여 사업이 진행되고 있음



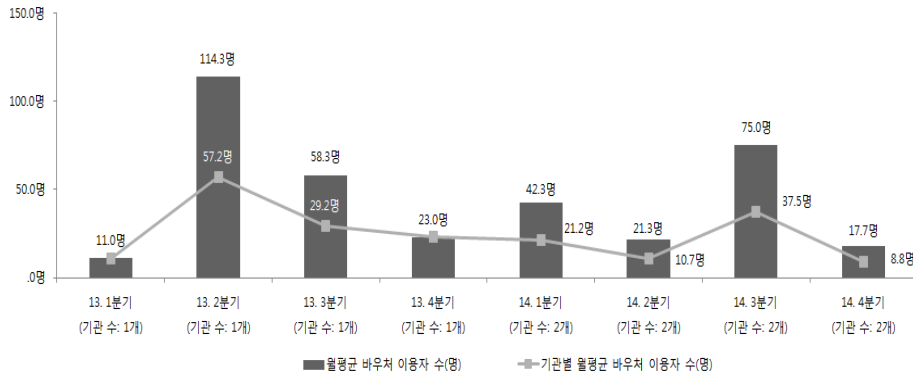
[그림 17] 육아용품 및 장난감 대여서비스 바우처 이용자 수



## ⑦ 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스

○ 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소됨에 따라 (232,924천원 → 196,720천원), 서비스 이용자 수도 전년 대비 감소하였음

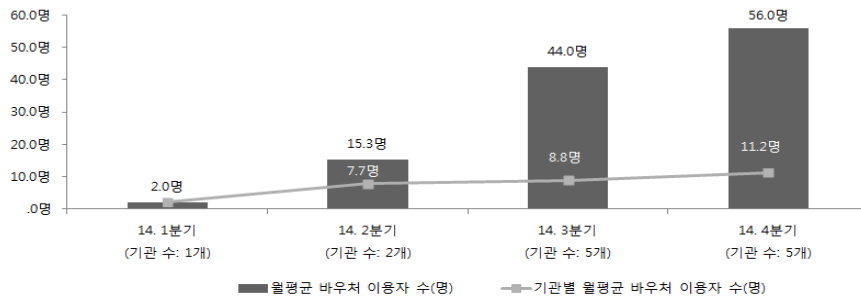
○ 제공기관 수는 2개로, 기관별 월평균 이용자 수는 8~38명임. 관광업계 환경적인 요인(성수기/비수기)에 따라 분기별로 이용자 수가 차이가 나는 것으로 나타남



[그림 18] 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스 바우처 이용자 수

## ⑧ 장애아동·청소년을 위한 자립생활 역량강화 맞춤형 서비스

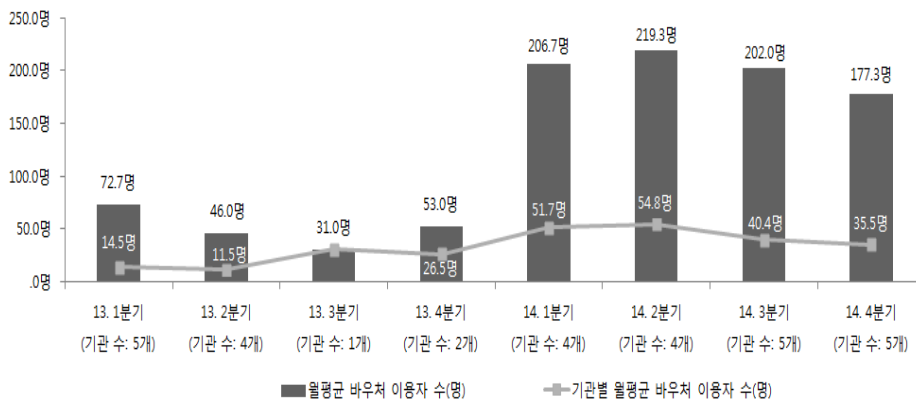
○ 장애아동·청소년을 위한 자립생활 역량강화 맞춤형 서비스는 '14년 신규 사업으로, 1분기에는 제공기관 수가 1개였으나, 4분기에는 5개 제공기관으로 증가함. 제공기관 수에 증가에 따라 서비스 이용자 수도 4분기로 갈수록 증가한 것으로 나타남



[그림 19] 장애아동·청소년을 위한 자립생활 역량강화 맞춤형 서비스 바우처 이용자 수

⑨ 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스

- 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스 '13년 대비 '14년에 예산이 줄었음에도 불구하고(477,744천원 → 418,842천원), 이용자 수는 증가한 것으로 나타나 예산 대비 집행율은 증가함<sup>23)</sup>
- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 2분기에 이용자 219.3명으로 가장 많고, 4분기에 177.3명으로 적음. 그러나 전반적으로 고루 분포하고 있는데, 이는 서비스 특성 상 중도탈락률이 매우 낮고, 재관정 사업으로 서비스를 5년 까지 이용 할 수 있기 때문임
- 또한 '13년 대비 '14년에 서비스 이용자가 급격히 증가하였는데, 이는 전년 대비 기관 당 평균 이용자 수가 증가한 이유도 있겠으나 '13년 결과는 제공기관의 저조한 응답률에 영향을 받은 것으로 보임
- 기관별 월평균 이용자 수는 11~31명이며, 서비스 제공기관 수는 5개 이상으로 파악됨

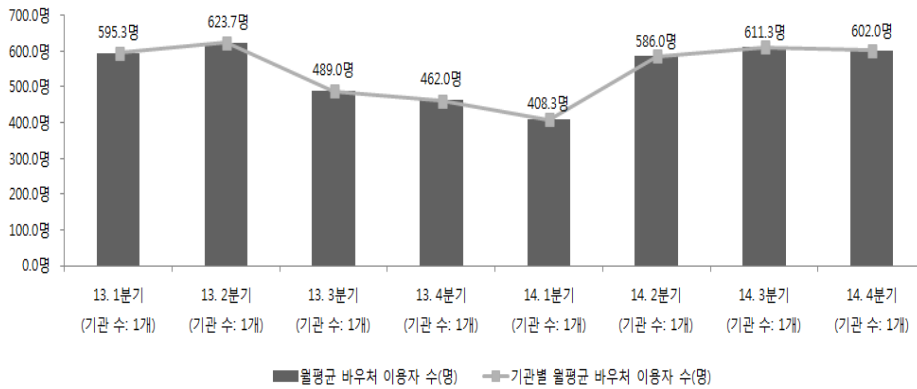


[그림 20] 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스 바우처 이용자 수

23) 실제로 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스 집행률은 '13년 75.2%에서 '14년 82.6%로 증가하였음(서울시지역사회서비스지원단 내부자료 참조)

⑩ u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스

- u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스는 강동구, 강북구, 송파구에서 각각 구개발형 사업으로 진행되며, '13년 대비 '14년에 예산이 증가하여 이용자도 증가한 것으로 나타남
- '13년 3분기부터 바우처 이용자 수가 감소하여 '14년 1분기에 이용자 수가 408.3명으로 가장 적으며, '14년 2분기부터는 다시 증가하여 일정 수준을 유지함. '13년에는 1분기에 정상적으로 신규 이용자 모집이 이루어진 반면, '14년에는 다소 그 시기가 늦어져 일부는 2분기부터 신규 이용자 모집이 이루어진 것으로 보임
- 제공기관 수는 1개 기관이고, 보건소에서 취약계층 대사증후군 관리와 연계하여 사업이 진행되고 있음

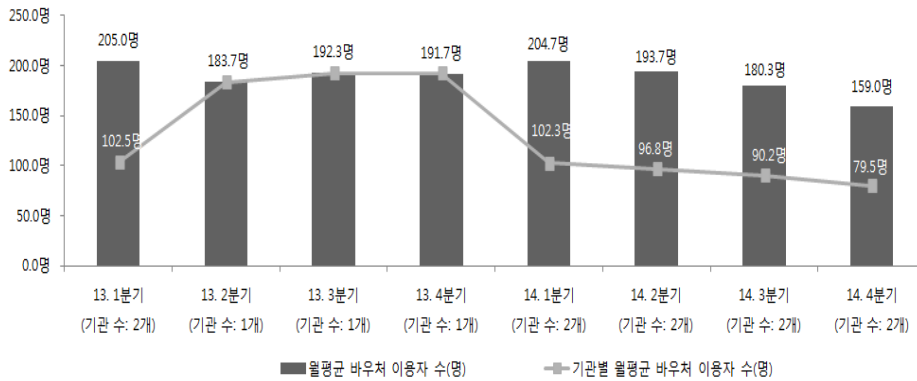


[그림 21] u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스 바우처 이용자 수

⑪ 노인맞춤형운동처방서비스

- 노인맞춤형운동처방서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소됨에 따라(300,000천원 → 259,660천원), 서비스 이용자 수도 전년도보다 감소하였음
- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 1분기 이용자 수가 204.7명으로 가장 많고, 지속적으로 이용자 수가 감소하여 4분기에는 159.0명으로 가장 적음

- '14년에 제공기관 수가 1개 증가하여, 전년 대비 제공기관별 월평균 바우처 서비스 이용자 수는 절반 수준으로 감소하였음

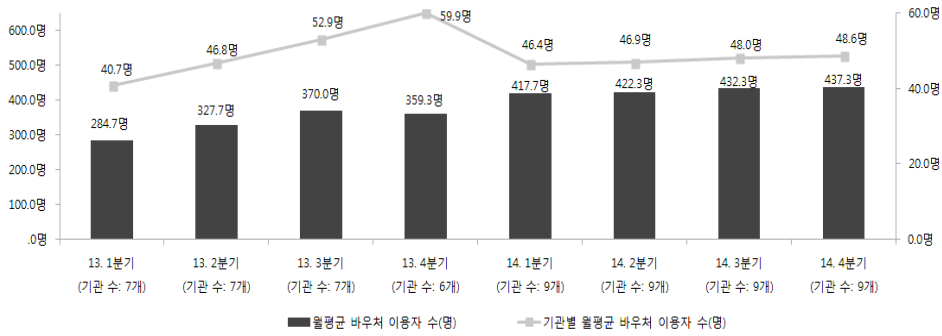


[그림 22] 노인 맞춤형 운동 처방 서비스 바우처 이용자 수

### ⑫ 정신건강토탈케어서비스

- 정신건강토탈케어서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소(975,468천원 → 946,024천원)됨에도 불구하고 이용자 수는 증가한 것으로 나타나 예산 대비 집행율은 증가했을 것으로 보임<sup>24)</sup>
- '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 대체적으로 고르게 분포하고 있음. 이는 서비스 특성 상 중도탈락률이 매우 낮고, 재관정 사업으로 서비스를 3년까지 이용 할 수 있기 때문임
- '13년 대비 '14년에 제공기관 수가 증가하여, 전년 대비 기관별 바우처 월평균 이용자 수는 다소 감소하였음

24) 실제로 정신건강토탈케어서비스 집행률은 '13년 81.9%에서 '14년 92.5%로 증가하였음(서울시지역사회서비스지원단 내부자료 참조)



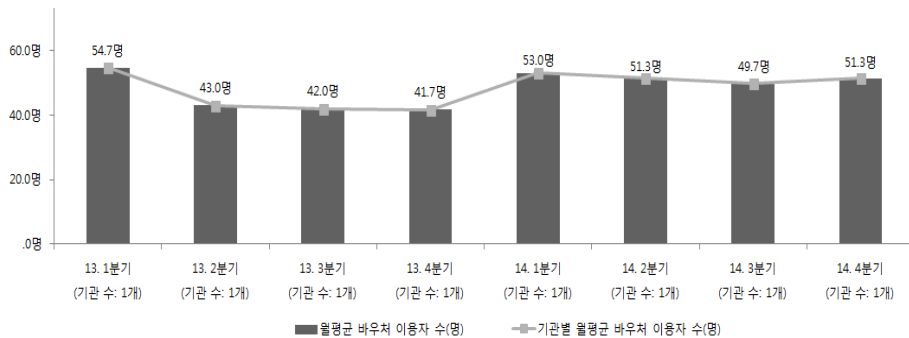
[그림 23] 정신건강토탈케어서비스 바우처 이용자 수

⑬ 어르신정서지원서비스

○ 어르신정서지원서비스는 '13년 대비 '14년에 예산이 감소(85,800천원 → 81,000천원)됨에도 불구하고 이용자 수는 증가한 것으로 나타나 예산 대비 집행율은 증가했을 것으로 보임<sup>25)</sup>

○ '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 1~4분기 전반적으로 고르게 분포하고 있음

○ 서대문구 구개발형 사업으로 제공기관 수는 1개이며, 자치구와 제공기관이 긴밀하게 협력하여 사업이 진행되고 있음



[그림 24] 어르신정서지원서비스 바우처 이용자 수

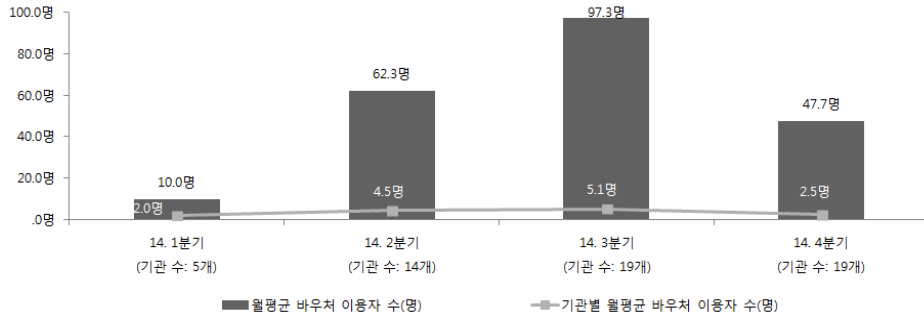
25) 실제로 어르신정서지원서비스 집행률은 '13년 66%에서 '14년 78%로 증가하였음(서울시지역사회서비스지원단 내부자료 참조)

⑭ 부모성장을 위한 심리지원서비스

○ 부모성장을 위한 심리지원서비스는 '14년 신규 사업으로, 1분기에는 제공기관 수가 5개였으나, 4분기에는 19개 제공기관으로 크게 증가함

○ '14년 분기별 월평균 이용자 수를 살펴보면, 3분기까지 증가하다가 4분기에 감소함. 이는 부모성장을 위한 심리지원서비스는 다른 바우처 서비스와 달리 이용 기간이 3개월(재판정을 받을 경우 최대 6개월)로 짧기 때문에, 2~3분기에 서비스를 이용한 이용자가 4분기에는 이용 기간이 중지되면서 그 수가 감소한 것으로 보임

○ 기관별 월평균 이용자 수는 2~5명이며, 기관 수는 점차 늘어날 것으로 보임

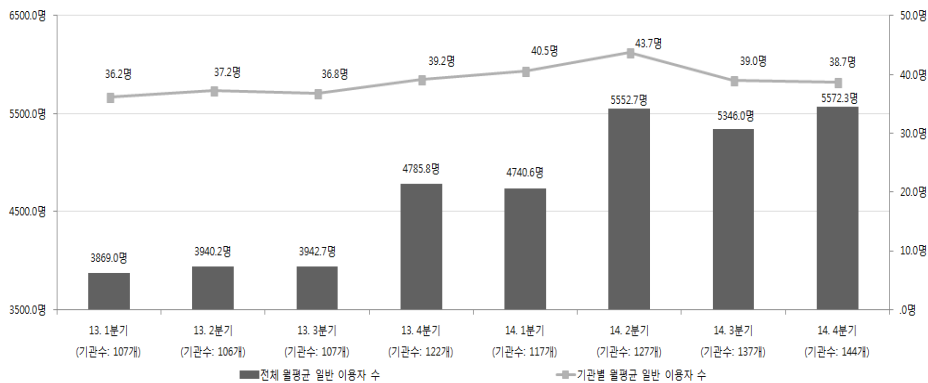


[그림 25] 부모성장을 위한 심리지원서비스 바우처 이용자 수

## 2) 일반 이용자 현황

### (1) 서울시 전체 일반 이용자 현황

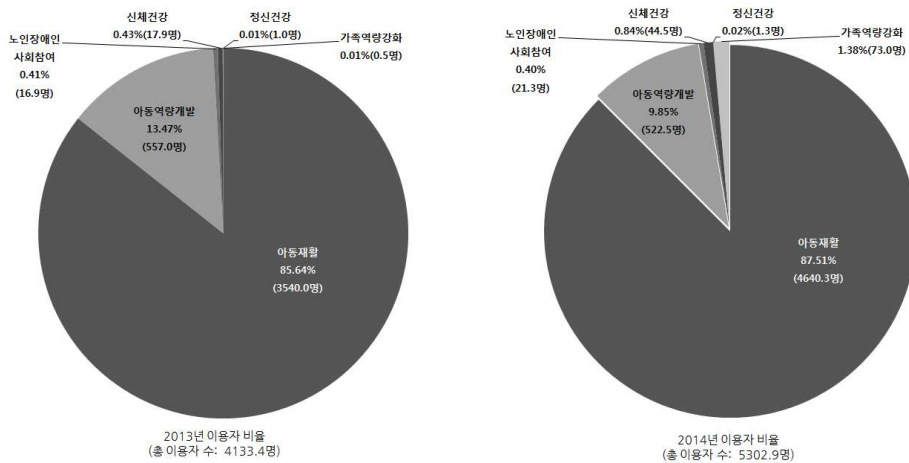
- '14년 서울시 일반 이용자 수를 살펴보면, 4분기 이용자 수가 5572.3명으로 가장 많으며, 1분기 이용자 수가 4740.6명으로 가장 적은 것으로 나타남. 전년도와 비교하여 일반 이용자 수는 전반적으로 증가했는데, 아동청소년심리지원서비스, 영유아발달지원서비스, 부모성장을 위한 심리지원서비스 등 심리상담 분야의 제공 기관이 증가했기 때문인 것으로 보임
- 기관별 월평균 일반 이용자 수를 살펴보면, 전년도부터 '14년 2분기까지는 증가하였으나, '14년 3분기부터는 다시 감소하는 경향을 보임



[그림 26] 2013-14년 분기별 월평균 일반 이용자 수

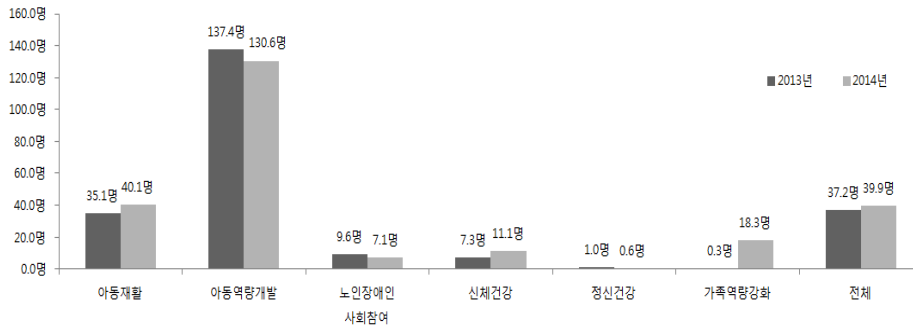
### (2) 사업군별 일반 이용자 현황

- '14년 사업군별 월평균 일반 이용자 수를 살펴보면, 아동재활 분야 이용자 수가 전체 이용자 수의 87.5%(4540.3명)로 압도적으로 높은 비율을 차지하고 있고, 그 다음으로 아동역량 개발 이용자 수 비율이 9.85%(522.5명)로 그 뒤를 따르고 있음
- 일반 이용자의 대부분이 아동 분야(아동재활 + 아동역량개발)에 집중되어 있는데, 전년도 대비 아동재활 분야는 다소 증가하였고, 아동역량개발 분야는 3.6% 감소하였음. 또한 전년 대비 아동분야 외 사업군의 일반 이용자 비율이 소폭 증가함



[그림 27] 2013-14년 사업군별 월평균 일반 이용자 비율

- '14년 기관별 월평균 일반 이용자 수는 아동역량 개발 분야가 가장 많고, 정신건강 분야가 가장 적으며, 전년도에 비해 가족역량 강화 분야의 이용자 수가 상대적으로 가장 크게 증가하였음. 그러나 실제로는 서비스 유형 및 기관 역량에 따라 기관별 월평균 일반 이용자 수는 편차가 큼<sup>26)</sup>



[그림 28] 2013-14년 사업군에 따른 기관별 월평균 일반 이용자 수

- '14년 서울시지역사회서비스투자사업 분기별 월평균 일반 이용자 수는 아래 [표 6] 와 같음. 분기별 월평균 일반 이용자 수 추이는 사업군별로 상이함

26) 서비스 유형별 기관별 월평균 일반 이용자 수는 본 보고서 pp. 35~37 참조



[표 6] 2014년 분기별 월평균 이용자 수

| 사업군별          | 구 분           | 1분기     | 2분기     | 3분기     | 4분기     | 연평균     |
|---------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 아동재활          | 전체 월평균 이용자 수  | 4102.7명 | 4685.3명 | 4762.0명 | 5011.3명 | 4640.3명 |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 38.0명   | 41.8명   | 38.4명   | 39.2명   | 39.3명   |
|               | 기관 수          | 108개    | 112개    | 124개    | 128개    | 116개    |
| 아동역량개발        | 전체 월평균 이용자 수  | 584.3명  | 559.7명  | 496.0명  | 450.0명  | 522.5명  |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 146.1명  | 139.9명  | 165.3명  | 112.5명  | 130.6명  |
|               | 기관 수          | 4개      | 4개      | 3개      | 4개      | 4개      |
| 노인장애인<br>사회참여 | 전체 월평균 이용자 수  | 3.0명    | 10.7명   | 33.0명   | 38.7명   | 21.3명   |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 1.5명    | 5.3명    | 8.3명    | 9.7명    | 7.1명    |
|               | 기관 수          | 2개      | 2개      | 4개      | 4개      | 3개      |
| 신체건강          | 전체 월평균 이용자 수  | 49.7명   | 46.0명   | 34.7명   | 47.7명   | 44.5명   |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 16.6명   | 15.3명   | 8.7명    | 11.9명   | 11.1명   |
|               | 기관 수          | 3개      | 3개      | 4개      | 4개      | 4개      |
| 정신건강          | 전체 월평균 이용자 수  | 1.0명    | 1.3명    | 1.0명    | 1.7명    | 1.3명    |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 1.0명    | 0.7명    | 1.0명    | 0.8명    | 0.6명    |
|               | 기관 수          | 1개      | 2개      | 1개      | 2개      | 2개      |
| 가족역량강화        | 전체 월평균 이용자 수  | 0명      | 249.7명  | 19.3명   | 23.0명   | 73.0명   |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 0명      | 49.9명   | 4.8명    | 3.8명    | 18.3명   |
|               | 기관 수          | 0개      | 5개      | 4개      | 6개      | 4개      |
| 전 체           | 전체 월평균 이용자 수  | 4740.7명 | 5552.7명 | 5346.0명 | 5572.3명 | 5302.9명 |
|               | 기관별 월평균 이용자 수 | 40.2명   | 43.4명   | 38.2명   | 37.7명   | 39.3명   |
|               | 기관 수          | 117개    | 127개    | 137개    | 144개    | 133개    |

### (3) 서비스 유형별 일반 이용자 현황

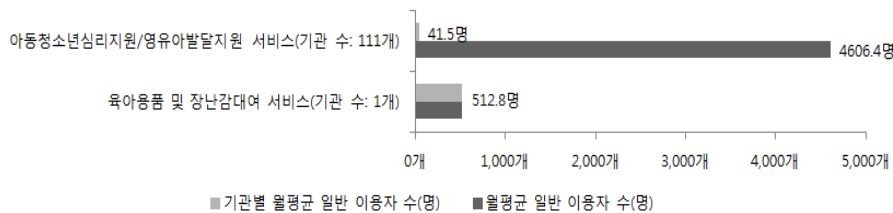
- '14년 서울시 지역사회서비스투자사업 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 수는 아래 [표 7]과 같음. 그 내용을 살펴보면, 유형별로 그 편차가 매우 큰 것으로 나타남. 대부분은 일반 이용자 수가 저조하였으며, 특정 서비스의 일반 이용자가 절대적으로 많은 것으로 나타남
- '14년 기준으로, 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스<sup>27)</sup>의 일반 이용자가 전년도에 이어 절대적으로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 그 뒤로 육아용품 및 장난감 대여서비스, 부모성장을 위한 심리지원서비스 순으로 이용자가 많은 것으로 나타났음

27) 본 연구에서는 '14년 서울시 지역사회서비스투자사업 유형을 14개로 구분하였으나, 일반 이용자 수 분석에서는 영유아발달지원서비스와 아동청소년심리지원서비스를 합쳐서 일반 이용자 수를 산출함. ('14년에 영유아발달지원서비스의 1:1 개인형 서비스 방식이 추가됨에 따라) 두 서비스의 유사성으로 인하여, 동시에 두 서비스를 제공하는 기관에서는 일반 이용자를 구분할 수 없는 사례가 다수 발생하였음. 실제로 1회 이상 조사에 참여하고, 두 서비스를 동시에 수행한 20개 기관 중에 3개 기관은 일반 이용자가 없었고, 13개 기관은 2개 서비스의 일반 이용자를 구분하지 못했으며, 나머지 4개 기관만이 2개 서비스의 일반 이용자를 구분하였음

[표 7] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 일반 이용자 수(비율)

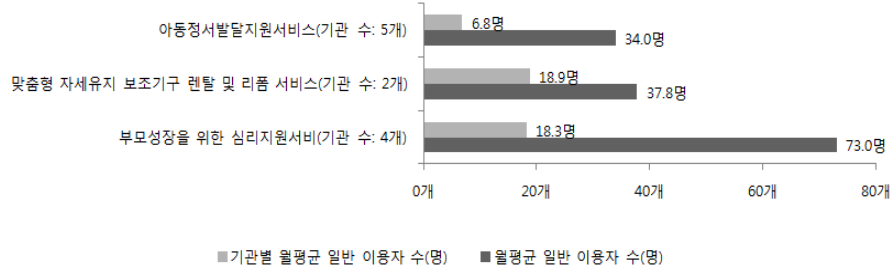
| 서비스 유형                     | 2013년    |        | 2014년    |        | 비 고     |
|----------------------------|----------|--------|----------|--------|---------|
|                            | 월평균 이용자수 | 비 율    | 월평균 이용자수 | 비 율    |         |
| 영유아발달지원서비스                 | 4.9명     | 0.12%  | 4606.4명  | 86.86% |         |
| 아동청소년심리지원서비스               | 3486.2명  | 84.34% |          |        |         |
| 아동청소년정서발달지원서비스             | 47.7명    | 1.15%  | 34.0명    | 0.64%  |         |
| 인터넷과몰입아동청소년치유서비스           | 1.3명     | 0.03%  | -        | -      | '14년 폐지 |
| 아동청소년비전형성지원서비스             | 6.3명     | 0.15%  | 2.9명     | 0.06%  |         |
| 아동청소년기타(학습, 정서, 리더십 등)     | 1.5명     | 0.04%  | 6.8명     | 0.13%  |         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스           | 549.2명   | 13.29% | 512.8명   | 9.67%  |         |
| 장애인노인유아돌봄여행서비스             | 12.8명    | 0.31%  | 14.9명    | 0.28%  |         |
| 실버모델 서비스                   | 4.1명     | 0.10%  | -        | -      | '14년 폐지 |
| 장애아동청소년을위한자립생활역량강화맞춤형서비스   | -        | -      | 6.5명     | 0.12%  | '14년 신규 |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스        | 10.1명    | 0.24%  | 37.8명    | 0.71%  |         |
| u-health시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | 0명       | 0%     | 2.3명     | 0.04%  |         |
| 노인맞춤형운동처방서비스               | 7.8명     | 0.19%  | 4.5명     | 0.08%  |         |
| 아동건강관리서비스                  | 0명       | 0%     | -        | -      | '14년 폐지 |
| 정신건강토탈케어서비스                | 1.0명     | 0.02%  | 1.3명     | 0.02%  |         |
| 어르신정서지원서비스                 | 0명       | 0%     | 0명       | 0%     |         |
| 발달장애인부모심리지원서비스             | 0.5명     | 0.01%  | -        | -      | '14년 폐지 |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스           | -        | -      | 73.0명    | 1.38%  | '14년 신규 |
| 총 계                        | 4133.4명  | 100%   | 5302.9명  | 100%   |         |

○ 세부적으로 살펴보면, '14년에 월평균 일반 이용자 수가 100명 이상인 서비스는 아동청소년심리지원서비스/영유아발달지원서비스와 육아용품 장난감 대여서비스가 있음. 특별히, 아동청소년심리지원서비스/영유아발달지원서비스의 월평균 일반 이용자 수는 서울시 지역사회서비스투자사업 전체 월평균 일반 이용자 수의 86.9%로, 절대적으로 많은 부분을 차지하고 있음



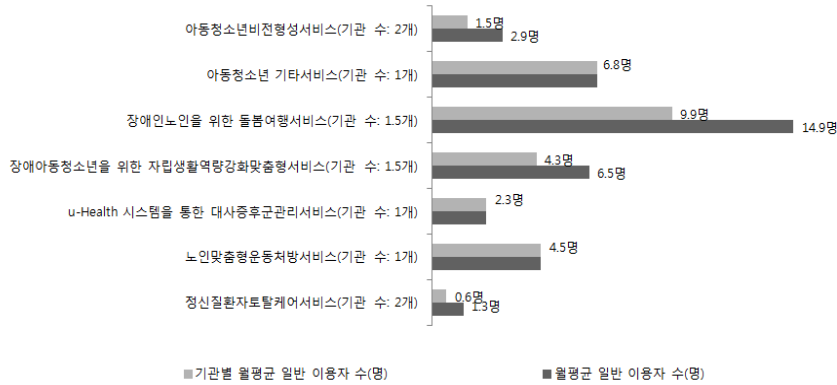
[그림 29] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 100명 이상인 서비스

- 그 다음 '14년에 월평균 일반 이용자 수가 30명 이상 ~ 100명 미만인 서비스는 총 3개로, 아동청소년정서발달지원서비스, 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스, 부모성장을 위한 심리지원서비스임



[그림 30] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 30명 이상 100명 미만인 서비스

- 마지막으로 '14년 월평균 일반 이용자 수가 30명 미만인 서비스는 총 8개로, 아동청소년비전형성서비스, 아동청소년 기타서비스(정서, 학습, 리더십 등), 장애인노인을 위한 돌봄여행 서비스, 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화 맞춤형 서비스, u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스, 노인맞춤형운동처방서비스, 어르신 정서지원서비스, 정신질환자토달케어서비스임. 특히, 어르신정서지원서비스의 경우에는 일 년 동안 일반 이용자가 전혀 없었음

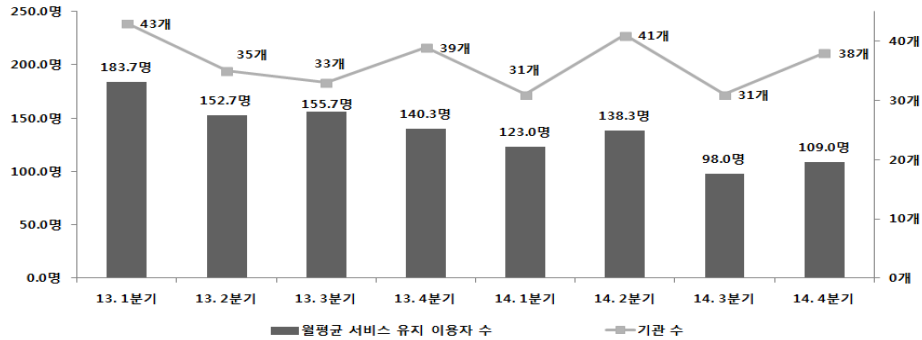


\* 어르신정서지원서비스는 일반 이용자가 없음

[그림 31] 2014년 월평균 일반 이용자 수가 30명 미만인 서비스

### 3) 서비스 유지 이용자 현황

- 서비스 유지 이용자란 바우처 이용자가 정부지원금이 중지(계약 만료 등)된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 지속적으로 받는 이용자를 뜻함. '14년 서비스 유지 이용자 수 추이를 살펴보면, 전년도 대비 전반적으로 줄어든 것으로 나타남



[그림 32] 2013-14년 서울시 서비스 유지 이용자 수

- '14년 일 년 동안 서비스 유지 이용자가 없었던 서비스 유형은 총 6개로, 아동청소년 기타서비스, 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스, 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스, u-health 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스, 어르신정서지원서비스, 정신건강토탈케어서비스임
- '14년 일 년 동안 서비스 유지 이용자가 1명 이상 존재한 서비스 유형은 총 8개로 그 내용은 [표 8]과 같음. 전반적으로 영유아발달지원서비스와 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스를 제외하고, 전년 대비 서비스 유지 이용자 수는 감소한 것으로 나타남
- 전년 대비 감소했지만, 아동청소년심리지원서비스 유지 이용자 수가 58.8명으로 가장 많았고, 육아용품 및 장난감 대여서비스 유지 이용자 수가 39.2명으로 그 다음으로 많은 것으로 나타남. 이 외에 다른 서비스 유지 이용자 수는 10명 미만인 것으로 나타남

[표 8] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 서비스 유지 이용자 수

| 서비스 유형                  | 2013년  | 2014년        | 비 고     |
|-------------------------|--------|--------------|---------|
| 영유아발달지원서비스              | 0.2명   | 0.8명         | 증가      |
| 아동청소년심리지원서비스            | 62.2명  | <b>58.8명</b> | 감소      |
| 아동정서발달지원서비스             | 32.9명  | 9.9명         | 감소      |
| 아동청소년비전형성서비스            | 1.7명   | 0.4명         | 감소      |
| 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등) | 0.6명   | 0명           | 감소      |
| 육아용품 및 장난감 대여 서비스       | 54.3명  | <b>39.2명</b> | 감소      |
| 실버모델 서비스                | 0.7명   | -            | '14년 폐지 |
| 맞춤형보조기구 렌탈 및 리폼 서비스     | 1.1명   | 2.8명         | 증가      |
| 노인맞춤형운동처방서비스            | 4.6명   | 4.5명         | 감소      |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스        | -      | 0.5명         | '14년 신규 |
| 총 계                     | 158.1명 | 117.2명       | 감소      |

### 3. 서울시 지역사회서비스투자사업 매출액 현황

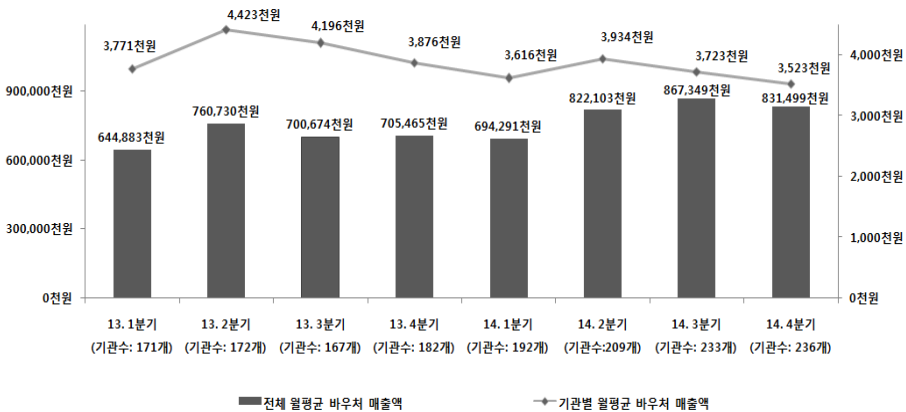
#### 1) 바우처 이용자 매출액

##### (1) 서울시 전체 바우처 이용자 매출액

○ 월평균 바우처 이용자 매출액은 월별 바우처 서비스 가격<sup>28)</sup> × 이용자 수로 산출하였음

○ '14년 3분기에 바우처 이용자 매출액이 867,349천원으로 가장 많고, 1분기에 694,291천원으로 가장 적은 것으로 나타남. 월평균 바우처 이용자 수<sup>29)</sup>와 매출액 모두 3분기 → 4분기 → 2분기 → 1분기 순서대로 많은 것으로 나타남

○ 전년도 대비 '14년 바우처 이용자 매출액은 예산 증가에 따라 전반적으로 늘어난 것으로 나타났음. 기관별 매출액은 '14년 2분기에 바우처 이용자 매출액이 증가하면서 일시적으로 증가한 것처럼 보이나, 전반적으로 기관별 월평균 바우처 이용자 매출액은 감소하는 추세임



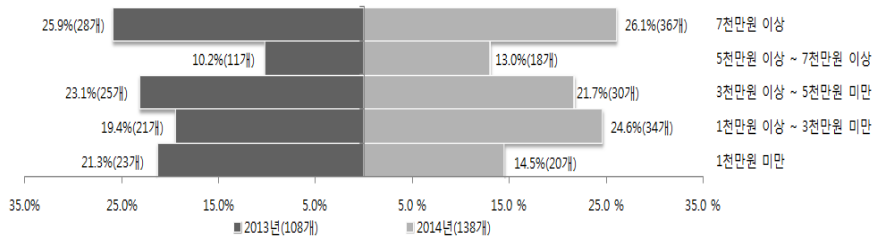
[그림 33] 2013-14년 서울시 전체 월평균 바우처 이용자 매출액

28) 2014년 월별 서비스 가격은 아래와 같음

| 서비스 유형                       | 서비스 가격                      | 서비스 유형                     | 서비스 가격   |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------|
| 영유아발달지원서비스                   | 200,000원                    | 노인맞춤형운동처방서비스               | 120,000원 |
| 아동청소년심리지원서비스                 | 160,000원                    | 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스        | 100,000원 |
| 아동정서발달지원서비스                  | 200,000원                    | u-health시스템을 통한 중후군 관리     | 68,000원  |
| 아동청소년비전형성서비스                 | 140,000원                    | 정신건강토달케어서비스                | 200,000원 |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스             | 33,000원                     | 어르신정서지원서비스                 | 115,000원 |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스             | 240,000원                    | 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스 | 150,000원 |
| 아동청소년 기타 서비스 (정서, 학습, 리더십 등) | 사업별로 상이 (170,000원~240,000원) |                            |          |

29) 본 보고서 p. 17 참조

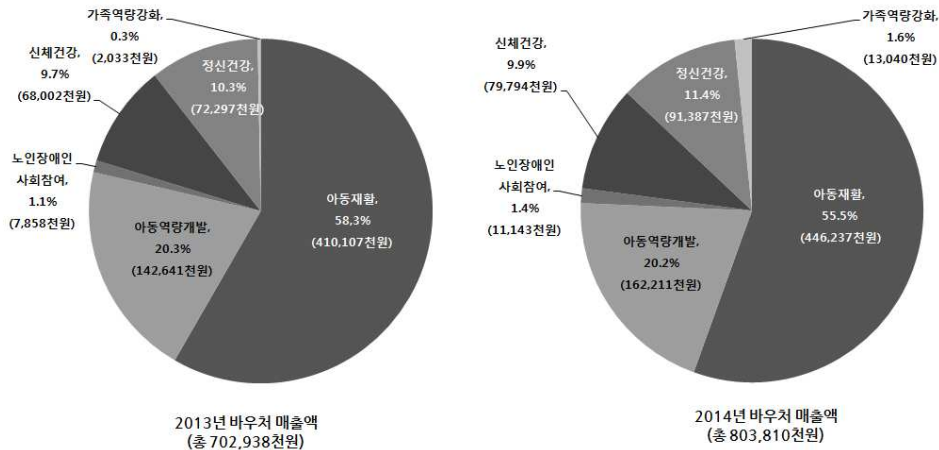
- 기관별 월평균 바우처 이용자 매출액이 감소되는 이유는 제공기관 수가 지속적으로 증가하면서 기관 당 바우처 이용자 수가 감소하기 때문임. 더 정확하게 말하면, 기관 당 사업별 월평균 바우처 이용자 수가 감소했다는 의미인데, 실질적으로는 한 개 사업만 수행하는 제공기관의 비율은 감소하고 있고, 두 개 이상의 사업을 수행하는 기관의 비율은 증가함에 따라 결과적으로 기관 당 총 바우처 이용자 수 및 매출액은 증가한 것으로 나타남
- 실제로 '14년 1~4분기 모두 응답한 기관(138개)을 대상으로 연간 바우처 이용자 매출액 제공기관 현황을 살펴보면, 칠천만원 이상 제공 기관 수가 36개(26.1%)로 가장 많고, 그 다음으로 일천만원 이상 ~ 삼천만원 미만 기관의 비율이 34개(24.6%)인 것으로 나타남
- 전년도와 비교하여 연간 바우처 이용자 매출액이 일천만원 미만의 제공기관은 21.3%에서 14.5%로 6.8% 감소한 반면, 일천만원 이상 ~ 삼천만원 이상의 제공기관의 비율은 19.4%에서 24.6%로 5.2% 증가하였음



[그림 34] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 매출액 규모별 제공기관 현황

## (2) 사업군별 바우처 이용자 매출액

- '14년 사업군별 바우처 이용자 매출액 현황을 살펴보면, 아동재활 분야 매출액이 55.5%(446,237천원)로 가장 많은 비중을 차지하고 있고, 그 다음으로 아동역량 개발 매출액이 20.2%(162,211천원)로 그 뒤를 따르고 있음
- '13년 사업군별 바우처 이용자 매출액 현황과 비교해 볼 때, 아동재활, 아동역량 개발은 그 비율이 다소 감소하였으며, 노인장애인 사회참여, 신체건강, 정신건강, 가족역량강화 분야는 그 비율이 다소 증가함
- '14년 사업군별 바우처 이용자 수 현황<sup>30)</sup>과 비교해 보면, 아동재활, 노인장애인 사회참여, 정신건강, 가족역량 분야의 매출액 비율은 이용자 수 비율보다 높고, 아동역량 개발, 신체건강 분야의 매출액 비율은 이용자 수 비율보다 낮은 것으로 나타남



[그림 35] 2013-14년 사업군별 월평균 바우처 이용자 매출액

30) 본 보고서 p. 20 참조



### (3) 서비스 유형별 바우처 이용자 매출액

- '14년 기준으로 아동청소년심리지원서비스가 월평균 바우처 이용자 매출액 중 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 아동청소년정서발달지원서비스, 아동청소년 기타 서비스, 정신건강토탈케어서비스가 그 뒤를 따르고 있음

[표 9] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 바우처 이용자 매출액

| 서비스 유형                     | 2013년     |               | 2014년     |               | 비 고     |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|---------|
|                            | 월평균 매출액   | 비 율           | 월평균 매출액   | 비 율           |         |
| 영유아발달지원서비스                 | 11,100천원  | 1.58%         | 17,100천원  | 2.13%         |         |
| 아동청소년심리지원서비스               | 268,453천원 | <b>38.19%</b> | 302,120천원 | <b>37.59%</b> |         |
| 아동청소년정서발달지원서비스             | 122,120천원 | 17.37%        | 127,017천원 | 15.80%        |         |
| 인터넷과를입아동청소년치유서비스           | 8,434천원   | 1.20%         | -         | -             | '14년 폐지 |
| 아동청소년비전형성지원서비스             | 50,913천원  | 7.24%         | 48,825천원  | 6.07%         |         |
| 아동청소년기타(학습, 정서, 리더십 등)     | 75,181천원  | 10.70%        | 100,277천원 | 12.48%        |         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스           | 16,547천원  | 2.35%         | 13,109천원  | 1.63%         |         |
| 장애인노인유리한돌봄여행서비스            | 7,750천원   | 1.10%         | 5,863천원   | 0.73%         |         |
| 실버모델 서비스                   | 108천원     | 0.02%         | -         | -             | '14년 폐지 |
| 장애아동청소년을위한자립생활역량강화맞춤형서비스   | -         | -             | 5,280천원   | 0.66%         | '14년 신규 |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스        | 5,067천원   | 0.72%         | 20,133천원  | 2.50%         |         |
| u-health시스템을 통한 대다중후군관리서비스 | 36,890천원  | 5.25%         | 37,530천원  | 4.67%         |         |
| 노인맞춤형운동처방서비스               | 23,180천원  | 3.30%         | 22,130천원  | 2.75%         |         |
| 아동건강관리서비스                  | 2,866천원   | 0.41%         | -         | -             | '14년 폐지 |
| 정신건강토탈케어서비스                | 67,083천원  | 9.54%         | 85,483천원  | 10.63%        |         |
| 어르신정서지원서비스                 | 5,214천원   | 0.74%         | 5,903천원   | 0.73%         |         |
| 발달장애인부모심리지원서비스             | 2,033천원   | 0.29%         | -         | -             | '14년 폐지 |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스           | -         | -             | 13,040천원  | 1.62%         | '14년 신규 |
| 총 계                        | 702,938천원 | 100%          | 803,810천원 | 100%          |         |

## 2) 일반 이용자 매출액

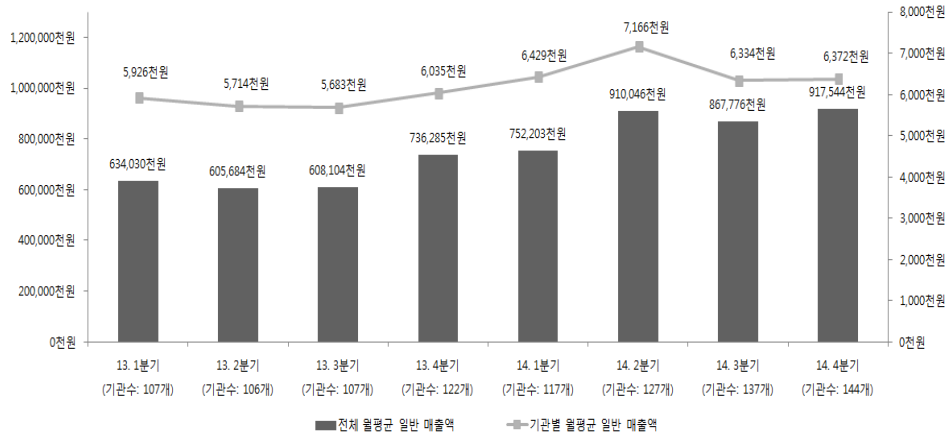
### (1) 서울시 전체 일반 이용자 매출액

- 월평균 일반 이용자 매출액은 월별 일반 이용자 서비스 가격<sup>31)</sup> × 이용자 수로 산출하였음
- '14년 4분기에 일반 이용자 매출액이 917,544천원으로 가장 많고, 1분기에 752,203천원으로 가장 적은 것으로 나타남. 월평균 일반 이용자 수<sup>32)</sup>와 매출액 모두 4분기 → 2분기 → 3분기 → 1분기 순서대로 많은 것으로 나타남

31) 월평균 일반 이용자 서비스 가격은 2가지 방법으로 조사하였는데, 첫 번째 방법은 일반 이용자의 월평균 서비스 가격을 조사하였으며(예컨대, A이용자 서비스 가격은 100,000원, B이용자 서비스 가격이 60,000원일 경우, 월평균 일반 이용자의 가격은 80,000원으로 책정), 두 번째 방법은 월평균 회당 서비스 단가 × 월평균 1인당 이용 횟수로 추정하였음

32) 본 보고서 p. 33 참조

- 전년도 대비 '14년 일반 이용자 매출액은 전반적으로 늘어남. 반면 기관별 일반 이용자 매출액은 '14년 2분기까지는 증가 추세였으나, '14년 3분기부터 다시 감소한 것으로 나타남



[그림 36] 2013-14년 분기별 월평균 일반 이용자 매출액

## (2) 사업군별 일반 이용자 매출액

- '14년 사업군별 월평균 일반 이용자 매출액 현황을 살펴보면, 아동재활 분야 매출액이 96.1%(828,230천원)로 일반 이용자 매출액의 대부분을 차지하고 있음
- 전년도와 비교하여, 아동재활 분야의 월평균 일반 이용자 매출액 비율은 다소 감소하였으며(98.5% → 96.1%), 가족역량강화 분야가 다소 증가하였음(0.02% → 2.11%)
- '14년 사업군별 일반 이용자 수 현황<sup>33)</sup>과 비교해 보면, 아동재활, 가족역량강화 분야의 일반 이용자 매출액 비율은 이용자 수 비율보다 높고, 아동역량, 신체건강 분야는 일반 이용자 매출액 비율이 이용자 수 비율보다 낮은 것으로 나타남. 노인 장애인 사회 참여, 정신건강 분야는 일반 이용자 매출액 비율과 이용자 수 비율이 거의 비슷한 것으로 나타났음

33) 본 보고서 p. 34 참조

[표 10] 2013-14년 사업군별 월평균 일반 이용자 매출액

| 구분        | 2013년     |        | 2014년     |        |
|-----------|-----------|--------|-----------|--------|
|           | 월평균 매출액   | 비율     | 월평균 매출액   | 비율     |
| 아동재활      | 636,095천원 | 98.46% | 828,230천원 | 96.09% |
| 아동역량개발    | 6,012천원   | 0.93%  | 6,187천원   | 0.72%  |
| 노인장애인사회참여 | 1,724천원   | 0.27%  | 3,463천원   | 0.40%  |
| 신체건강      | 1,824천원   | 0.28%  | 5,596천원   | 0.65%  |
| 정신건강      | 272천원     | 0.04%  | 250천원     | 0.03%  |
| 가족역량강화    | 100천원     | 0.02%  | 18,166천원  | 2.11%  |
| 전체        | 646,026천원 | 100%   | 861,892천원 | 100%   |

### (3) 서비스 유형별 일반 이용자 매출액

- '13년 대비 아동청소년심리지원서비스 매출액의 비율이 다소 감소했으나, 여전히 일반 이용자 매출액의 대부분을 차지하고 있으며, 그 다음으로 '14년 신규 사업인 부모성장을 위한 심리지원서비스 일반 이용자 매출액 비율이 높은 것으로 나타남

[표 11] 2013-14년 서비스 유형별 월평균 일반 이용자 매출액

| 서비스 유형                   | 2013년     |        | 2014년     |        | 비고      |
|--------------------------|-----------|--------|-----------|--------|---------|
|                          | 월평균 매출액   | 비율     | 월평균 매출액   | 비율     |         |
| 영유아발달지원서비스               | 897천원     | 0.14%  | 1,281천원   | 0.15%  |         |
| 아동청소년심리지원서비스             | 630,668천원 | 97.62% | 824,417천원 | 95.65% |         |
| 아동청소년정서발달지원서비스           | 4,306천원   | 0.67%  | 2,532천원   | 0.29%  |         |
| 인터넷과물입아동청소년치유서비스         | 225천원     | 0.03%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 아동청소년비전형성지원서비스           | 652천원     | 0.10%  | 251천원     | 0.03%  |         |
| 아동청소년기타(학습, 정서, 리더십 등)   | 237천원     | 0.04%  | 581천원     | 0.07%  |         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스         | 5,123천원   | 0.79%  | 5,355천원   | 0.62%  |         |
| 장애인노인올위한돌봄여행서비스          | 1,315천원   | 0.20%  | 2,311천원   | 0.27%  |         |
| 실버모델 서비스                 | 409천원     | 0.06%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 장애아동청소년을위한자립생활역량강화맞춤형서비스 | -         | -      | 1,152천원   | 0.13%  | '14년 신규 |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스      | 902천원     | 0.14%  | 5,027천원   | 0.58%  |         |
| u-health시스템을통한대사중후군관리서비스 | 0원        | 0%     | 74천원      | 0.01%  |         |
| 노인맞춤형운동처방서비스             | 923천원     | 0.14%  | 495천원     | 0.06%  |         |
| 아동건강관리서비스                | 0원        | 0%     | -         | -      | '14년 폐지 |
| 정신건강도달케어서비스              | 272천원     | 0.04%  | 250천원     | 0.03%  |         |
| 어르신정서지원서비스               | 0원        | 0%     | 0원        | 0%     |         |
| 발달장애인부모심리지원서비스           | 100천원     | 0.02%  | -         | -      | '14년 폐지 |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스         | 0원        | 0%     | 18,166천원  | 2.11%  | '14년 신규 |
| 총 계                      | 646,026천원 | 100%   | 861,892천원 | 100%   |         |

#### (4) 서비스 유형별 가격 비교

- 연간 일반 이용자 서비스 가격은 [표 12]와 같으며, 바우처 서비스 가격과 비교하여 적정 서비스 가격을 책정하는 데 기초 자료로 활용될 수 있음
- 일반 이용자 서비스 가격이 바우처 서비스 가격보다 높은 사업은 아동청소년심리 지원서비스, 맞춤형 보조 기구 렌탈 및 리폼서비스인 것으로 나타났고, 정신건강 토달케어서비스를 제외한 다른 사업은 바우처 서비스 가격이 일반 이용자 서비스 가격보다 높은 것으로 나타남
- 먼저, 영유아발달지원서비스의 경우 '14년부터 1:1 개인형 서비스가 가능해지고, 이에 아동청소년심리지원서비스와 유사해지면서 서비스 가격이 일반 서비스 가격보다 높은 것으로 나타났음
- 아동정서발달지원서비스는 서비스 내용 상 정서 프로그램과 악기 교육 프로그램으로 이루어져 있는데, 일반 이용자의 경우 대체로 악기교육 프로그램만 이용하고 있어 바우처 서비스 가격과 큰 차이가 나는 것으로 보임
- 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스와 아동비전형성지원서비스 경우에는 일정 규모의 집단이 형성되어야만 서비스를 제공할 수 있는데, 바우처 이용자만으로 일정 규모의 집단이 형성되지 않을 경우에 바우처 가격보다 낮은 가격으로 일반 이용자<sup>34)</sup>를 모집하게 됨. 따라서 바우처 서비스 가격보다 일반 이용자 서비스 가격이 더 낮은 것으로 보임
- 육아용품 및 장난감 대여서비스의 경우는 현재 월 33,000원의 바우처 포인트를 이용 실적에 따라 차감하는 형식으로 진행되고 있는데, 일반 이용자의 대여 물품 수 또는 대여 횟수가 바우처 이용자보다 적기 때문에 서비스 가격이 낮은 것으로 보임

34) 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스는 대체로 일반 이용자들은 장애등급 판정자보다 신체 활동이 자유로운 노인인 경우가 많기 때문에, 추가 인력이 필요하지 않아 바우처 서비스 가격보다 낮게 책정되는 것으로 보임

- 노인맞춤형운동처방서비스의 경우는 서울지역 내 일반 시장에서 유사한 서비스가 많고 대체 가능한 서비스 내용이 많기 때문에, 일반 이용자 가격이 더 낮게 형성된 것으로 추측됨

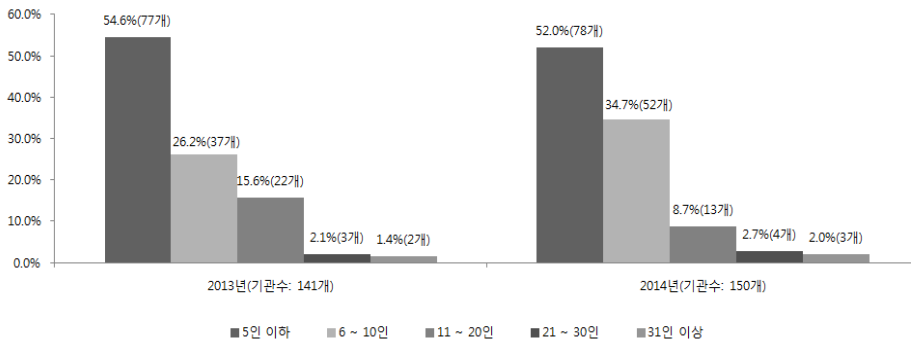
[표 12] 2014년 서비스 유형별 일반 이용자 서비스 가격과 바우처 서비스 가격 비교

| 서비스 유형                           | 일반 이용자 가격(A) | 바우처 가격(B) | (A) - (B)  |
|----------------------------------|--------------|-----------|------------|
| 영유아발달지원서비스                       | 173,595원     | 200,000원  | ▼ 26,405원  |
| 아동청소년심리지원서비스                     | 173,595원     | 160,000원  | ▲ 13,595원  |
| 아동청소년정서발달지원서비스                   | 90,000원      | 200,000원  | ▼ 110,000원 |
| 아동비전형성지원서비스                      | 105,000원     | 140,000원  | ▼ 35,000원  |
| 아동청소년 기타서비스(정서, 학습, 리더십 등)       | 85,000원      | 170,000원  | ▼ 85,000원  |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스                 | 10,500원      | 33,000원   | ▼ 22,500원  |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행 서비스               | 143,875원     | 150,000원  | ▼ 6,125원   |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스       | 164,667원     | 180,000원  | ▼ 15,333원  |
| 맞춤형재활 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스           | 138,583원     | 100,000원  | ▲ 38,583원  |
| u-healthcare 시스템을 통한 대사증후군 관리서비스 | 33,000원      | 68,000원   | ▼ 35,000원  |
| 노인맞춤형운동처방서비스                     | 110,000원     | 120,000원  | ▼ 10,000원  |
| 어르신정서지원서비스                       | -            | -         | -          |
| 정신건강토달케어서비스                      | 200,000원     | 200,000원  | = 0원       |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스                 | 213,259원     | 240,000원  | ▼ 26,741원  |

## 4. 서울시 제공기관 인력규모 및 제공인력 급여 현황

### 1) 제공기관 인력규모

- 지역사회서비스투자사업 제공인력 현황 조사는 '14. 7월말 기준으로 제공기관별 제공인력<sup>35)</sup> 수 및 급여액을 조사함. 서비스 제공기관 192개<sup>36)</sup> 중 150개 기관(회수율 78.1%), 1,023명의 제공인력이 분석 대상임
- '14년 기관 당 평균 제공 인력 수는 6.8명이며<sup>37)</sup>, 서비스 제공인력이 5인 이하인 경우가 52.0%(78개)로 가장 많고, 6~10인 기관이 34.7%(52개)로 그 다음으로 많은 비중을 차지함
- '13년과 비교해보면, 6~10인 기관의 비중이 높아졌으며(26.2% → 34.7%), 반면에 11~20인 기관의 비중은 다소 낮아진 것으로 나타남(15.6% → 8.7%)



[그림 37] 2013-14년 서울시 지역사회서비스투자사업 제공기관 인력 규모

- 35) 서울시 지역사회서비스투자사업 제공인력은 서울시 내에서 지역사회서비스를 직접 제공하는 인력을 의미하여, 지역사회서비스투자사업과 타사업을 동시에 수행하거나, 서울시와 타시도에서 동시에 서비스를 제공하는 경우도 포함함. 또한 급여를 받지 않는 단순 자원봉사자는 제외하였으며, 지역사회서비스투자사업과 관련하여 행정 및 관리업무만 수행하는 인력도 제외함. 단, 서비스 제공과 행정관리 업무를 동시에 수행하거나 또는 제공기관 대표로서 서비스를 직접 제공할 경우에는 서비스 제공인력으로 포함하였음
- 36) 2015. 2분기 기준으로 서울시지역사회서비스투자사업 중 아동인지능력향상서비스와 시각장애인안마치료서비스는 제외하였으며, 휴폐업 기관이나 이용자가 없는 기관은 본 조사 대상에서 제외하였음
- 37) '13년 기관 당 평균 제공 인력 수는 6.9명임

## 2) 서비스별 제공인력 급여

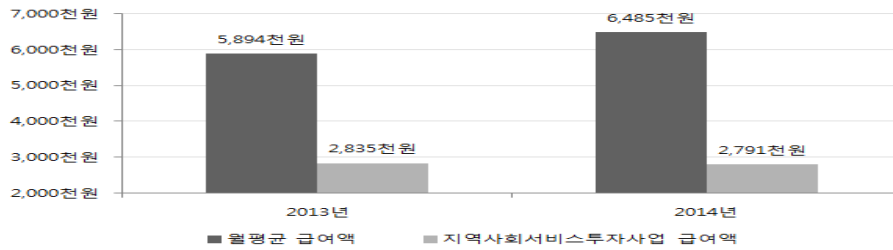
- '14. 7월 기준으로 서울시 전체 지역사회서비스투자사업 제공인력의 월평균 급여액은 약 972,676천원이며, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액은 약 418,597천원임. 이는 서울시 지역사회서비스투자사업 바우처 이용자 매출액(약 836,541천원)의 약 50.0%인 것으로 나타남<sup>38)</sup>
- 기관 당 제공인력의 월평균 급여 총액은 약 6,485천원이며, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액은 약 2,791천원임
- 제공 인력 당 월평균 급여액은 약 951천원이며, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액은 약 409천원임

[표 13] 2014년 제공인력 월평균 급여액 및 지역사회서비스투자사업 급여액 현황

(2014. 7월 기준)

| 구 분              | 월평균 급여액   | 지역사회서비스투자사업 해당 급여액 |
|------------------|-----------|--------------------|
| 서울시 전체           | 972,676천원 | 418,597천원          |
| 제공기관 평균(150개 기관) | 6,485천원   | 2,791천원            |
| 제공인력 평균(1,023명)  | 951천원     | 409천원              |

- '13년과 비교하여 제공기관별 월평균 급여액은 5,894천원에서 6,485천원으로 증가하였으나, 지역사회서비스투자사업 해당 급여액은 2,835천원에서 2,791천원으로 감소하였음

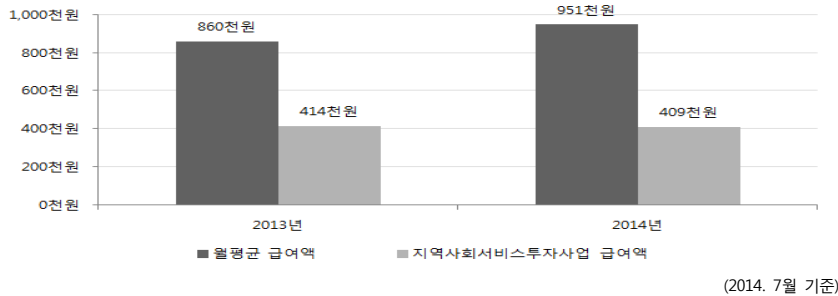


(2014. 7월 기준)

[그림 38] 2013-14년 제공기관별 제공인력 급여 현황

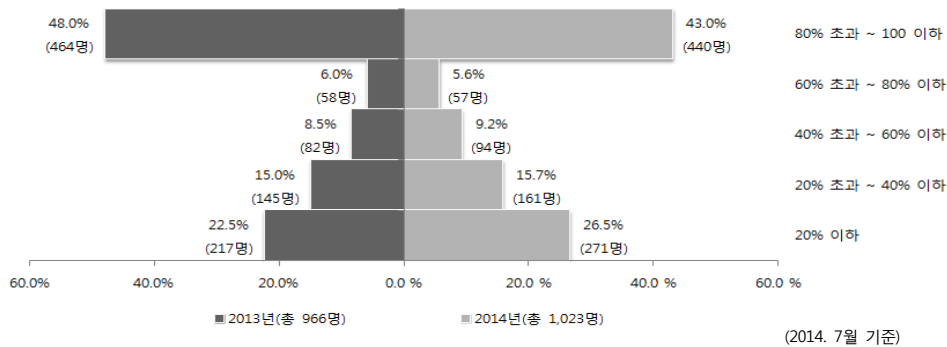
38) '13. 7월 기준 바우처 이용 매출액(750,014천원) 대비 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액(399,677천원)은 53.3%로, 전년 대비 약 3.3% 정도 낮아진 것으로 나타남

- 제공인력별 월평균 급여액은 860천원에서 951천원으로 증가하였으나, 지역사회서비스투자사업 해당 급여액은 414천원에서 409천원으로 감소하였음. 이는 제공인력의 월평균 급여액은 증가하였으나, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액은 감소한 것으로 나타남



[그림 39] 2013-14년 제공인력별 제공인력 급여 현황

- '14년 서울시 전체 서비스 제공인력별 월평균 급여액(약 951천원) 대비 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액(약 409천원) 비율은 43.0%로 나타났으며<sup>39)</sup>, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 금액이 월평균 급여액의 20% 이하인 경우는 26.5%이며, 80% 초과인 경우는 43.0%로 나타났음
- 전년도와 비교했을 때, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 금액이 월평균 급여액의 80% 초과인 경우는 5% 감소(48.0% → 43.3%) 하였고, 20% 이하인 경우는 4% 증가함(22.5% → 26.5%)

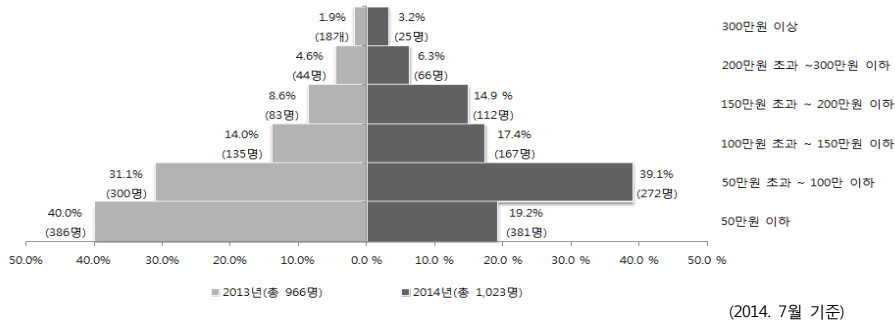


[그림 40] 2013-14년 월평균 급여액 대비 지역사회서비스투자사업 해당 급여액 비율

39) '13년에는 48.1%로, '14년보다 5.1% 높은 것으로 나타남

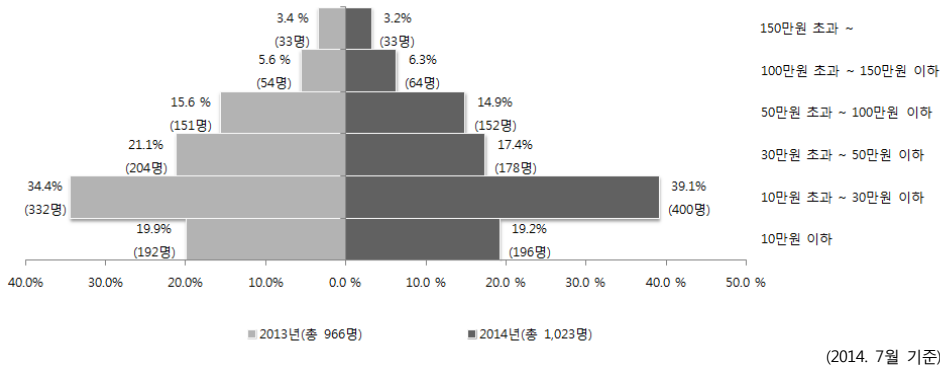


○ 세부적으로 살펴보면, '14년 월평균 급여액으로 100만원 이하를 받는 제공인력은 전체의 58.3%(653명)로, 이는 전년도와 비교하여 그 비율이 12.8%로 줄어든 것으로 나타남. 반면 월평균 급여액을 150만원 초과로 받는 제공인력은 24.4%(203명)로 그 비율이 전년 대비 9.3%로 증가한 것으로 나타났음. 특히 50만원 이하의 월평균 급여를 받는 제공인력의 비율이 전년도 40.0%에서 '14년에는 19.2%로 크게 줄어든 것으로 나타남



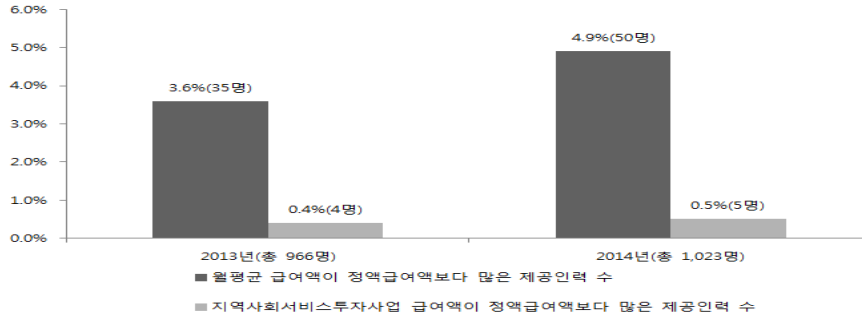
[그림 41] 2013-14년 서비스 제공인력 월평균 급여액 현황

○ 또한 '14년 지역사회서비스투자사업 해당 급여액으로 30만원 이하를 받는 제공인력은 전체의 58.3%(596명)로, 전년도 대비 4%로 증가한 것으로 나타났으며(54.3% → 58.3%), 30만원 초과 ~ 100만원 이하를 받는 제공인력은 36.7%(355명) → 32.3%(330명)으로 감소하였고, 반면에 100만원 초과로 받는 제공인력의 비율은 9.0%(87명) → 9.5%(100명)로 다소 증가함



[그림 42] 2013-14년 서비스 제공인력 지역사회서비스투자사업 급여액 현황

- '14년 월평균 급여액이 우리나라 300인 미만 사업장 상용근로자의 평균 정액급여액<sup>40</sup>보다 많은 제공인력은 4.9%(50명)로 전년 대비 1.3%로 상승했으며, 지역사회서비스투자사업 해당 급여액이 우리나라 평균 300인 미만 사업장 상용근로자의 평균정액급여액보다 많은 제공인력은 0.5%(5명)로, 전년도와 유사한 수준인 것으로 나타남



(2014. 7월 기준)

[그림 43] 2013-14년 우리나라 정액급여액 이상 급여액을 받는 제공인력 현황

40) 2014. 7월 기준으로 우리나라 300인 미만 사업장 상용근로자의 월평균 정액급여액은 2,514천원임(자료출처: 2014. 8월 사업체 노동력 조사, 고용노동부)

### Ⅲ. 서울시

## 지역사회서비스투자사업 관리 지표 결과





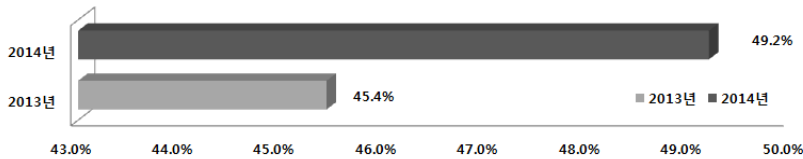
### III 서울시 지역사회서비스투자사업 관리 지표 결과

#### 지표 1: 일반 이용자 비중

○ 일반 이용자 비중 => **일반 이용자 비율**

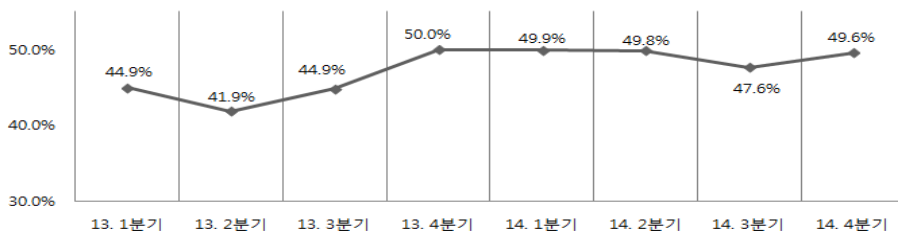
- 목적: 일반 이용자 규모 현황 파악을 통한 사회서비스 산업화 가능성 예측
- 측정 방법: 동일 서비스 내 정부지원금을 받는 이용자 대비 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 비율
- 산출식:  $A/(A+B) \times 100$ 
  - A: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수
  - B: 정부지원금을 받는(바우처) 이용자 수
- 일반 이용자 비율이 50%가 넘으면 일반 이용자 수가 바우처 이용자 수보다 많은 것을 의미함

- 서울시 전체 월평균 일반 이용자 비율을 보면, '13년에 45.4%에서 '14년 49.2%로 3.8% 증가하여, 서울시 사회서비스를 이용하는 일반 이용자의 비중이 늘어났음을 알 수 있음



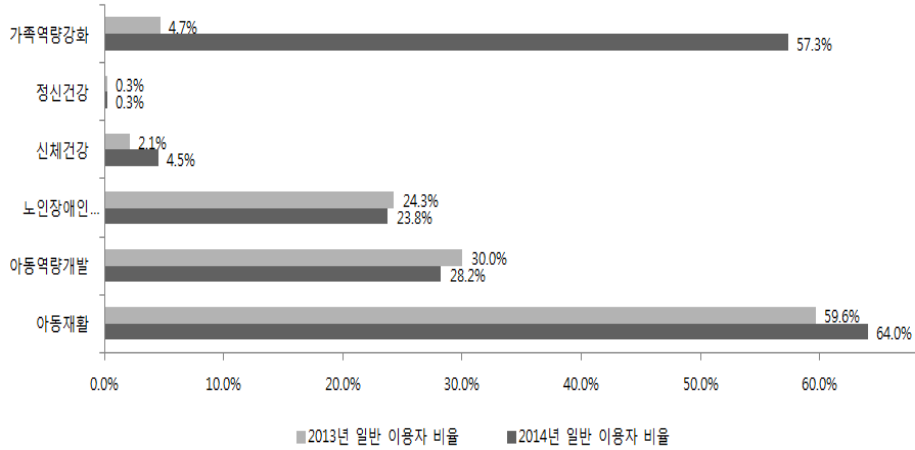
[그림 44] 2013-14년 서울시 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율)

- 그 추이를 살펴보면, 바우처 이용자가 많던 '13년 2분기와 '14년 3분기에 일반 이용자 비율이 각 해년도 가장 낮았으며, '14년에는 3분기를 제외하고 대체로 49% 수준을 유지함



[그림 45] 2013-14년 서울시 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율) 추이

- '14년 기준 사업군별 일반 이용자 비중을 살펴보면, 아동재활 분야의 일반 이용자 비율이 64.0%로 가장 높음. 반면 정신건강 분야의 일반 이용자 비율이 0.3%로 가장 낮은 것으로 나타났음



[그림 46] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율)

- '14년 기준 서비스 유형별 일반 이용자 비중을 살펴보면, 영유아발달지원서비스 /아동청소년심리지원서비스의 일반 이용자 비율은 70.0%로 전년 대비 3.2%로 증가하였음. 또한 부모성장을 위한 심리지원서비스와 육아용품 및 장난감 대여서비스의 일반 이용자 비율은 각각 57.3%, 56.3%로 일반 이용자가 바우처 이용자보다 더 많은 것으로 나타남
- 일반 이용자가 바우처 이용자보다 많지 않지만, 장애인·노인을 위한 돌봄여행 서비스, 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스, 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스도 일반 이용자의 비율이 15% 이상 차지하고 있는 것으로 나타남

[표 14] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율)

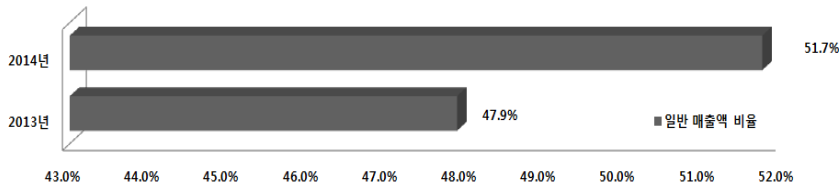
| 서비스 유형                     | 2013년 일반 이용자 비율 | 2014년 일반 이용자 비율 | 비고        |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------|
| 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스    | 66.8%           | 70.0%           | ▲         |
| 아동청소년정서발달지원서비스             | 7.2%            | 5.1%            | ▼         |
| 인터넷과몰입아동청소년치유서비스           | 3.0%            | -               | '14년 폐지   |
| 아동청소년비전형성지원서비스             | 1.7%            | 0.5%            | ▼         |
| 아동청소년기타 서비스(학습, 정서, 리더십 등) | 0.3%            | 1.2%            | ▲         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스           | 52.3%           | 56.3%           | ▲         |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스          | 19.9%           | 27.5%           | ▲         |
| 실버모델 서비스                   | 79.2%           | -               | '14년 폐지   |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스 | -               | 18.1%           | '14년 신규   |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스        | 16.6%           | 15.8%           | ▼         |
| u-health시스템을 통한 대사중후군관리서비스 | 0%              | 0.4%            | ▲         |
| 노인맞춤형운동처방서비스               | 3.9%            | 2.4%            | ▼         |
| 아동건강관리서비스                  | 0%              | -               | '14년 폐지   |
| 정신건강도발케어서비스                | 0.3%            | 0.3%            | =         |
| 어르신정서지원서비스                 | 0%              | 0%              | 일반 이용자 없음 |
| 발달장애인부모심리지원서비스             | 4.7%            | -               | '14년 폐지   |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스           | -               | 57.3%           | '14년 신규   |
| 전 체                        | 45.6%           | 49.2%           |           |

## 지표 2: 일반시장 매출액 비중

### ○ 일반시장 매출 비중 => 일반 이용자 매출액 비율

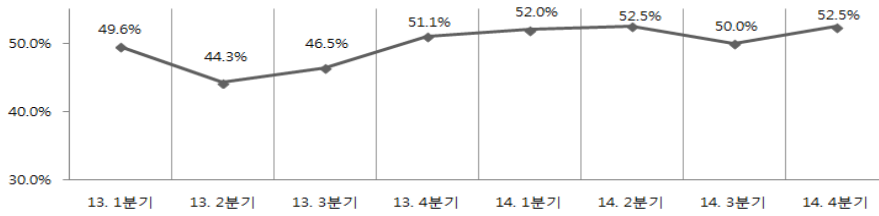
- 목적: 일반시장 매출액 비중 및 가격동향 파악
- 측정방법: 동일 서비스 내 바우처 이용자 매출액 대비 일반 이용자 매출액 비중
- 산출식:  $A/(A+B) \times 100$ 
  - A: 일반 이용자 서비스 매출액
  - B: 바우처 이용자 서비스 매출액
- 일반시장 매출액 비율이 50%가 넘으면 사회서비스 시장 전체 매출액 중 일반시장 매출액이 바우처 이용자 매출액보다 큰 것을 의미함

- 서울시 전체 월평균 일반 이용자 매출액 비율을 보면, '13년에 47.9%, '14년 51.7%로 3.8% 증가하였음. 이는 서울시 사회서비스 시장 전체 매출액 중 일반 시장의 매출액이 바우처 이용자 매출액보다 더 많은 비중을 차지하고 있음을 의미함



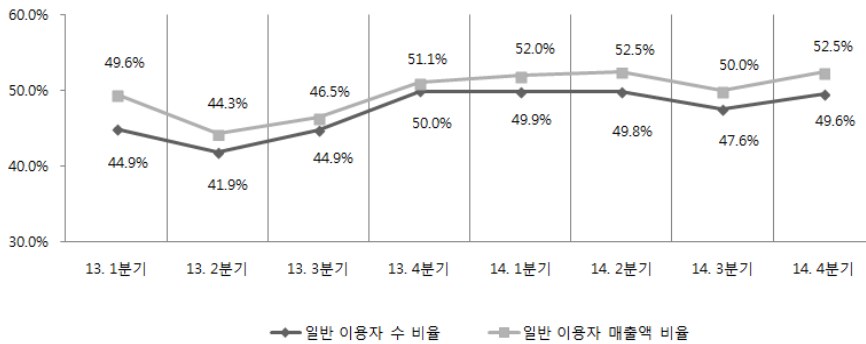
[그림 47] 2013-14년 사업군별 일반 이용자 비중(일반 이용자 비율)

○ 그 추이를 살펴보면, 바우처 이용자가 많던 '13년 2분기와 '14년 3분기에 일반 이용자 매출액 비율이 각 해년도 가장 낮았으나, '13년 4분기 이후에는 계속 일반 이용자 매출액 비율이 50% 이상을 유지함



[그림 48] 2013-14년 서울시 일반 시장 비중(일반 이용자 매출액 비율) 추이

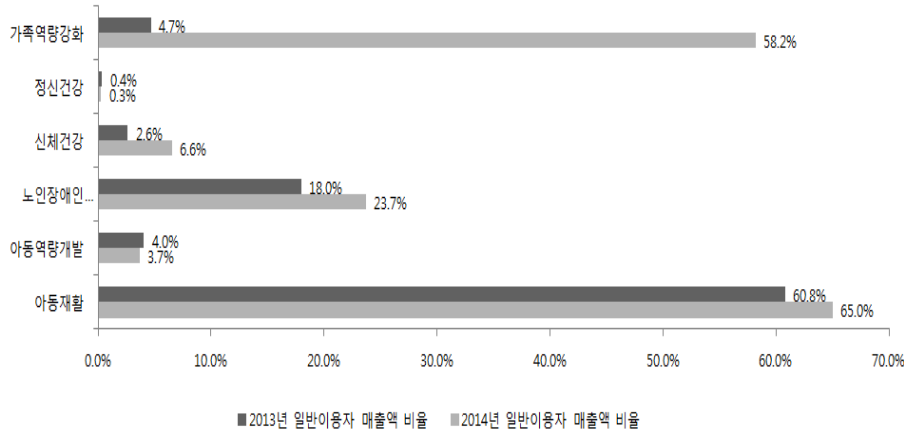
○ 일반 이용자 수 비율과 일반 이용자 매출액을 비교 해보면, 매 분기별 일반 이용자 매출액 비율이 일반 이용자 수 비율보다 더 높은 것으로 나타남



[그림 49] 2013-14년 서울시 일반 이용자 수 비율 및 매출액 비율 비교



- '14년 기준 사업군별 일반시장 매출액 비중을 살펴보면, 아동재활 분야의 일반 이용자 비율이 65.0%로 가장 높음. 반면 정신건강 분야의 일반 이용자 비중이 0.3%로 가장 낮은 것으로 나타났음



[그림 50] 2013-14년 사업군별 일반시장 매출액 비중(일반 이용자 매출액 비율)

- '14년 기준 서비스 유형별 일반시장 매출액 비중을 살펴보면, 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스의 일반 이용자 매출액 비율이 72.1%로 전년 대비 2.8%로 증가하였음. 또한 부모성장을 위한 심리지원서비스의 일반 이용자 매출액 비율도 58.2%로 일반 이용자가 바우처 이용자 매출액보다 더 많은 것으로 나타남
- 일반 이용자가 매출액이 바우처 이용자 매출액보다 많지 않지만, 육아용품 및 장난감 대여서비스, 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스, 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화 맞춤형서비스도 일반 이용자 매출액의 비율이 20% 이상 차지하고 있는 것으로 나타남

[표 15] 2013-14년 서비스 유형별 일반시장 매출액 비중(일반 이용자 매출액 비율)

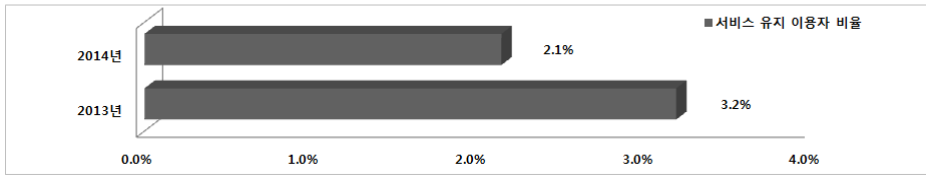
| 서비스 유형                     | 2013년 일반 이용자 매출액 비율 | 2014년 일반 이용자 매출액 비율 | 비고        |
|----------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스    | 69.3%               | 72.1%               | ▲         |
| 아동청소년정서발달지원서비스             | 3.4%                | 2.0%                | ▼         |
| 인터넷과물입아동청소년치유서비스           | 2.6%                | -                   | '14년 폐지   |
| 아동청소년비전형성지원서비스             | 1.3%                | 0.5%                | ▼         |
| 아동청소년기타 서비스(학습, 정서, 리더십 등) | 0.3%                | 0.6%                | ▲         |
| 육아용품 및 장난감 대여서비스           | 23.6%               | 29.0%               | ▲         |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스          | 14.5%               | 28.3%               | ▲         |
| 실버모델 서비스                   | 79.1%               | -                   | '14년 폐지   |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스 | -                   | 17.9%               | '14년 신규   |
| 맞춤형 보조기구 렌탈 및 리폼서비스        | 15.1%               | 20.0%               | ▲         |
| u-health시스템을 통한 대사중후군관리서비스 | 0%                  | 0.2%                | ▲         |
| 노인맞춤형운동처방서비스               | 3.8%                | 2.2%                |           |
| 아동건강관리서비스                  | 0%                  | -                   | '14년 폐지   |
| 정신건강토탈케어서비스                | 0.4%                | 0.3%                | ▼         |
| 어르신정서지원서비스                 | 0%                  | 0%                  | 일반 이용자 없음 |
| 발달장애인부모심리지원서비스             | 4.7%                | -                   | '14년 폐지   |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스           | -                   | 58.2%               | '14년 신규   |
| 전 체                        | 47.9%               | 51.7%               |           |

### 지표 3: 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율)

○ 서비스 유지 => 서비스 유지 이용자 비율

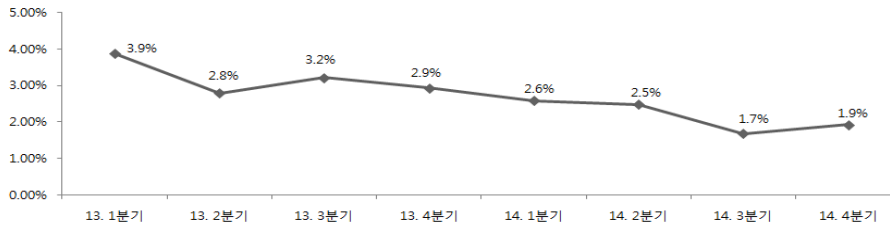
- 목적: 정부지원금이 지원되지 않은 상태에서 서비스 지속 정도 측정
- 측정 방법: 바우처 이용자가 정부지원금이 중단(계약 만료 등)된 이후에도 본인 비용 부담으로 서비스를 지속적으로 받는 비율
- 산출식:  $A/B \times 100$ 
  - A: 정부지원금이 중단된 후 본인비용 부담으로 서비스를 계속 받는 이용자 수
  - B: 정부지원금을 받는(바우처) 이용자 수

○ '14년 서울시 지역사회서비스투자사업 서비스 유지 현황을 살펴보면, 바우처 이용자 수 대비 서비스 유지 이용자 비율은 월평균 2.1%이며, 전년도 대비 1.1% 감소하였음. 결과적으로 바우처 이용자들은 서비스 이용 기간이 종료되면 대부분 서비스 이용을 중지하는 것으로 나타났음



[그림 51] 2013-14년 서울시 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율)

○ 그 추이를 살펴보면, 서울시 서비스 유지 이용자 비율이 전년도에 비해 지속적으로 감소하고 있는 추세임



[그림 52] 2013-14년 서울시 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율) 추이

○ '14년 서비스 유형별 서비스 유지 이용자 비율을 살펴보면, 육아용품 장난감 대여 서비스가 9.9%로 가장 높은 것으로 나타났음. 그 다음으로 아동청소년심리지원서비스, 노인맞춤형운동처방서비스 순으로 나타났으나, 전반적으로 서비스 유지 이용자 비율은 저조한 것으로 나타났음

[표 16] 2013-14년 서비스 유형별 서비스 유지(서비스 유지 이용자 비율)

| 서비스 유형                  | 비율                  |                     | 비고      |
|-------------------------|---------------------|---------------------|---------|
|                         | 2013년 서비스 유지 이용자 비율 | 2014년 서비스 유지 이용자 비율 |         |
| 영유아발달지원서비스              | 0.3%                | 1.0%                | ▲       |
| 아동청소년심리지원서비스            | 3.7%                | 3.1%                | ▼       |
| 아동정서발달지원서비스             | 5.3%                | 1.6%                | ▼       |
| 아동청소년비전형성서비스            | 0.5%                | 0.1%                | ▼       |
| 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등) | 0.1%                | 0%                  | ▼       |
| 육아용품 장난감대여 서비스          | 10.8%               | 9.9%                | ▼       |
| 실버모델 서비스                | 62.8%               | -                   | '14년 폐지 |
| 맞춤형보조기구 렌탈 및 리폼 서비스     | 2.1%                | 1.4%                | ▼       |
| 노인맞춤형운동처방서비스            | 2.4%                | 2.4%                |         |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스        | -                   | 1.5%                | '14년 신규 |

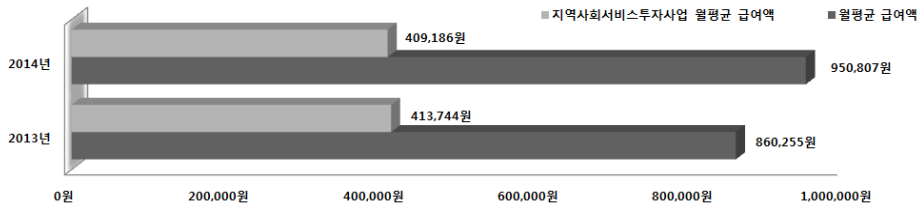
### 지표 4: 제공인력 평균 급여

○ 제공인력 급여 => 제공인력 평균 급여<sup>41)</sup>

- 목적: 지역사회서비스투자사업을 통한 괜찮은 일자리 창출 정도 측정
- 측정 방법: 서비스 제공인력의 월평균 급여

○ '14년 서비스 제공인력 월평균 급여액은 950,807원이며, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액 409,186원으로, 월평균 급여액의 47.6%에 해당하는 것으로 나타남

○ '13년과 비교해보면, 제공인력이 받는 월평균 급여액은 90,552원 증가하였으나, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 월평균 급여액에 해당하는 급여액은 4,558원 감소하였음



[그림 53] 2013-14년 제공인력 평균 급여

### 지표 5: 적정 매출액 이상의 기관 비율

○ 서비스 수입 => 적정 매출액 이상의 기관 비율

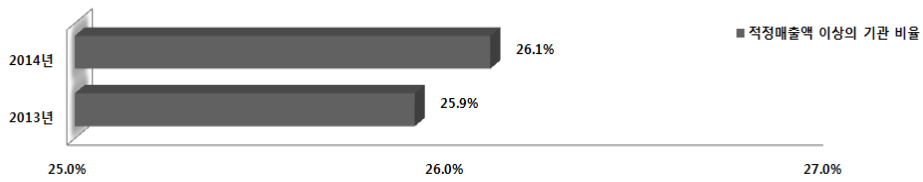
- 목적: 바우처 매출액이 일정 규모 이상인 바우처 제공기관 수 측정
- 측정방법: 연간 지역사회서비스투자사업(바우처) 매출액 칠천만원 이상<sup>42)</sup>인 기관의 비율

41) 지역사회서비스투자사업 제공인력 현황 조사는 '14. 7월말 기준으로 제공기관별 제공인력 수 및 급여액을 조사하였으며, 서비스 제공기관 192개 기관 중 150개 기관(회수율 78.1%), 제공인력 1,023명을 분석한 결과임

42) 제공기관의 적정 매출액을 칠천만원으로 제시한 것은 『서울시 지역사회서비스투자사업 활성화 방안 연구』에서 제공기관 매출액 조사 결과를 고려하여 정함

- 산출식:  $A/B \times 100$
- A: 지역사회서비스 연간 매출액이 칠천만원 이상인 기관 수
- B: 서울시 지역사회서비스투자사업 총 기관 수

○ '14년 1~4분기 모두 응답한 기관은 138개 기관<sup>43)</sup>을 대상으로 연간 바우처 이용자 매출액이 칠천만원 이상인 제공 기관 수는 총 36개로 26.1% 인 것으로 나타났으며, 이는 '13년과 비교하여 0.2% 증가하였음



[그림 54] 2013-14년 적정 매출액 이상의 기관 비율

43) 1~4분기 모두 응답한 기관은 138개 기관으로, 실제 1개월 이상 사업을 수행한 기관 217개 기관 중 63.6%에 해당함



## IV. 결 론







## IV 결론

- 2013년에 처음 시작된 본 조사는 2014년에 두 번째로 수행되었으며, 서울시 지역 사회서비스투자사업 제공기관을 대상으로 사회서비스 시장 현황 파악 및 향후 규모를 예측하고, 사회서비스 활성화 및 산업기반 구축을 위한 시장관리 시스템을 마련하기 위해 실시되었음
- 이를 위하여 제공기관을 대상으로 월별 바우처 이용자 수, 일반 이용자 수, 일반 이용자 서비스 가격, 서비스 유지 이용자 수, 제공인력 급여 현황을 조사 하였으며, 다섯 개의 사회서비스 관리 지표를 산출하여 사회서비스 시장 구축 정도를 파악함
- 본 조사는 서울시 지역사회서비스투자사업 중 아동인지능력향상서비스와 시각장애인안마치료서비스가 조사 대상에서 제외되었고, 미응답 기관으로 인하여 완벽한 전수조사가 이루어지지 않았음을 한계로 밝히는 바임
- 그럼에도 불구하고 본 조사의 결과 및 시사점은 아래와 같음
  - 먼저, 지역사회서비스투자사업의 정책적 목적 중 하나인 지속가능한 사회서비스 시장 기반을 조성하기 위해서는 정부 지원을 받지 않는 일반 시장 창출이 중요한데, 본 조사는 일반 이용자의 서비스 이용 현황 및 매출액 규모를 파악함으로써, 사회서비스 산업화 가능성을 검토하였음. 조사 결과 서울시 지역사회서비스투자사업 일반 이용자 비율은 49.2%, 일반 시장 매출액 규모는 51.7%인 것으로 나타남. 이는 전년 대비 각각 3.8%씩 증가하여 서울시 사회 서비스 일반 시장의 비중이 늘어났음을 알 수 있음
  - 그러나 세부적으로 살펴보면, 일반 이용자는 일부 사업에만 집중되어 있고, 대부분의 서비스는 일반 이용자가 없거나, 저조한 것으로 나타남. 일반 이용자의 대부분이 영유아발달지원 서비스와 아동청소년심리지원서비스에 집중되어 있으며, 부모성장을 위한 심리지원서비스, 육아용품 및 장난감 대여서비스의 경우에도 일반 이용자 비율이 50%가 넘는 것으로 확인 되었으나, 이 외의 사업의 경우 일반 이용자의 비율이 매우 저조함
  - 이는 지역사회서비스투자사업에는 일반 시장 창출 가능성이 있는 사업과 그렇지 않은 사업이 모두 존재하고 있음을 시사하고 있음. 향후 그 추이를 더 지켜봐야 하겠으나, 산업화 가능성 있는 사업과 그렇지 않은 사업을 구분할 수 있다면 각각의 목적에 맞는 지원 및 관리 체계를 구축할 필요가 있음. 더욱이 일반 이용자 비율이 낮은 사업 중 여타 ‘복지’ 사업과 차별성이 거의 없는 사업에 대해서는 사업 타당성 및 효과성 등에 대하여 전면적인 검토가 필요함

- 둘째, 서비스 유지 이용자 수는 전체 바우처 이용자 대비 약 2.1%로, 정부 지원이 중단되면 대부분 이용자들이 서비스를 중단하는 것으로 나타남. 첫째로 서비스 이용 기간이 충분하여 추가 구매가 필요 없는 상황이거나, 재판정 사업의 경우에는 짧게는 6개월에서 최대 5년까지 서비스를 이용할 수 있기 때문에 추가적으로 서비스를 이용할 필요가 없을 수 있음. 그러나 실제로는 서비스가 취약계층 위주로 제공되고 있기 때문에, 정부지원금이 중단되면 서비스 이용 중단으로 이어지는 상황이며, 서비스를 계속 이용하려고 해도 서비스 가격의 10% 내외 금액을 지불하다가, 한 순간에 열 배 가까운 서비스 가격을 지불해야 하는 상황이 이용자에게 부담요인으로 작용할 수 있음  
따라서 서비스 유지 이용자 비율을 높이기 위해서는 향후 서비스 구매력이 있는 계층으로 대상을 확대하거나(소득기준 제한 완화 또는 폐지), 이용 기간에 따라 본인 부담금을 차등적으로 높이는 방안을 고려해 볼 수 있음. 한편, 고품질의 서비스를 제공하여 이용자의 만족도를 높임과 동시에 향후 서비스 구매를 유도할 필요가 있음
- 셋째, 사업 재구조화 및 신규사업의 개발로 '13년 대비 '14년에 이동 분야의 바우처 이용자 수 및 예산 규모가 다소 감소하고, 그 외 분야의 비중이 증가한 것으로 나타났으나, 여전히 여섯 개 사업군 중 이동 분야에 이용자 수 및 예산이 집중되어 있는 것으로 나타남. 이는 노인과 장애인의 경우, 장애인활동지원서비스, 발달재활서비스, 노인장기요양서비스의 형태로 이미 별도의 정책 사업이 시행되고 있으며, 기타 신체건강, 여가 등의 서비스는 지역사회서비스투자사업이 아닌 다른 방식으로 공급되고 있기 때문에 지역사회서비스투자사업 외 서울시 전체 사회서비스 공급량을 고려한다면 문제되는 상황은 아닌 것으로 판단됨
- 넷째, 분기별 바우처 이용 현황을 살펴보면, 사업이 시작하는 1분기('14년 2~4월)보다 2분기('14년 5~7월)에 급격히 이용자가 증가하는 추세를 보임. '13년에도 이와 유사하게 사업이 진행되었는데, 사업 시작 시점은 2월이지만, 1분기에 신규 이용자 모집이 원활하게 이루어지지 않아 신규 이용자 진입 시기가 2분기로 미뤄졌기 때문이며, 결과적으로 매년 사업 시기가 지연되어 예산 집행률이 낮아지는 결과를 초래하고 있음. 따라서 각 자치구에서는 사업이 시작하는 2월부터 신규이용자 진입이 이뤄질 수 있도록 시기를 고려한 이용자 모집, 홍보, 예산 관리 등의 사업관리 노력을 철저히 해야 함
- 다섯째, 펜값은 일자리 창출 정도를 알아보기 위하여 제공인력 급여조사를 실시한 결과, 제공인력 월평균 실급여액은 약 95만원, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액은 약 40만원인 것으로 나타남. 전년도에 비해 제공인력 월평균 실급여액은 다소 증가하였으나, 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액은 다소 감소한 것으로 나타났음. 실제 제공인력 대부분의 근로형태가 전일제가 아닌 파트타임제임을 고려하더라도 타 직종

에 비해 상당히 열악한 상황이며, 급여 한 가지 요소만으로 일자리 질적 수준을 판단할 수 없지만, 실질적인 임금 상승을 통한 괜찮은 일자리가 창출될 수 있도록 중앙정부 차원의 정책적 지원 방안이 모색되어야 함

- 마지막으로, 등록제 이후 제공기관의 수가 점점 증가하고 있으나, 사회서비스 시장이 활성화되기 위해서는 바우처 사업을 선도할 수 있는 적정 규모 이상의 매출액을 올리는 제공기관이 있어야 함. 본 조사에서 기관별 연간 바우처 이용자 매출액을 조사한 결과, 바우처 이용자 매출액이 칠천만원 이상인 제공기관의 비율은 응답 기관의 26.1%로, 전년 대비 다소 증가한 것으로 나타남. 이뿐 아니라 '13년 대비 기관별 연간 바우처 이용자 매출액이 전반적으로 증가한 것으로 나타났는데, 이는 사회서비스 제공기관 등록제 이후, 사업별로 제공기관 등록이 가능해지면서 한 개 사업만 수행하는 제공기관의 비율이 줄고, 두 개 이상 사업을 수행하는 기관의 비율이 증가했기 때문인 것으로 보임

그러나, 조사 과정 중 제공기관으로 등록은 되어 있으나, 이용자가 없어 사업을 수행하지 못하고 있는 기관도 상당 수 있는 것으로 파악됨. 적극적인 노력에도 불구하고 이용자가 없는 기관도 있지만, 더 이상 사업할 의지가 없음에도 휴·폐업 처리를 하지 않은 기관도 다수 존재함. 즉, 등록제 이후 사회서비스 제공기관이 양적으로 증가했지만, 이용자가 전혀 없는 제공기관도 점점 늘어나고 있음. 이에 새로 진입하려는 기관에 대해서는 사전에 사업수행에 대한 정보를 충분히 제공하고, 실무교육 또는 컨설팅을 통하여 제공기관의 역량을 강화해야 할 것이며, 더 이상 사업 의지가 없는 제공기관에 대해서는 제공기관 휴폐업 관련 지침을 명확히 하여, 제공기관 및 이를 관리하는 지자체가 책임감을 가지고 사업을 수행할 수 있도록 제도적 장치를 더욱 강화할 필요가 있음



## V. 부 록





V 부 록

1. 설문지 작성 방법 및 응답표

1) 설문지 작성 방법

서울시 사회서비스 활성화 및 산업기반 구축정도를 측정하기 위한  
**사회서비스 관리지표 1차 조사 작성방법**

안녕하십니까? 서울시 지역사회서비스지원단에서는 사회서비스 활성화 및 산업기반 구축정도를 측정하기 위하여 설문조사를 실시하고 있습니다. 본 조사의 내용은 서울시 사회서비스 시장 규모를 예측·관리하고, 차기년도 서울시 정책 방향을 설정하는데 필요한 기초자료로써 활용될 예정입니다.  
적극적인 협조 부탁드립니다. 설문조사와 관련된 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다. 감사합니다.

문 의 처 : 서울시복지재단 지역사회서비스지원단  
전화번호 : 02-724-0894  
이 메 일 : seoulcsi@naver.com

※ 작성주의  
본 설문은 반드시 제공기관의 관리자급 이상이 작성해주시길 바라며, 작성방법을 잘 숙지하시어 사회서비스 관리지표 조사 응답표(붙임문서 2)에 작성해주시길 바랍니다.

**A. 기관 및 응답자 정보**

※ 작성방법  
A1-1. 기관명, 전화번호, FAX번호를 정확하게 작성해주시길 바랍니다(정보확인 목적).  
A1-2. 설문 응답자에 한하여 답례품을 일괄 발송해 드릴 예정이오니, 담당자 메일주소 및 개인 핸드폰 번호를 정확하게 입력해주세요!

**B. 사회서비스 이용 현황(작성기준: 2014. 2 ~ 7월)**

<응답표 예시>

| B#-1 사업명과 코드번호  |                                    | 코드번호(6자리): 000000                       |    |    |    |    |    |
|---|------------------------------------|---|----|----|----|----|----|
| 사업명: 00000000서비스  |                                    | 00구                                     |    |    |    |    |    |
| 사업 수행 지역(자치구)   |                                    | 2월                                      | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 |
| B#-2. 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수  |                                    | 명                                       | 명  | 명  | 명  | 명  | 명  |
| B#-3. 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수   |                                    | 명                                       | 명  | 명  | 명  | 명  | 명  |
| B#  | B#3<br>* a 또는 b 중<br>둘 중<br>1곳만 작성 | a 일반 이용자 월평균 서비스 가격                     | 원  | 원  | 원  | 원  | 원  |
|   |                                    | ※ b의 경우, 월평균 회당 서비스 가격과 이용 횟수 모두 기입해야 함 |    |    |    |    |    |
|   |                                    | b 일반 이용자 월평균 회당 서비스 가격                  | 원  | 원  | 원  | 원  | 원  |
| 1인당 일반 이용자 월평균 이용 횟수  |                                    | 회                                       | 회  | 회  | 회  | 회  | 회  |
| B#-4. 서비스 유지 이용자 수  |                                    | 명                                       | 명  | 명  | 명  | 명  | 명  |
| ※ 서비스 유지 이용자 수: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자(B#-3)중에서, 정부지원금(바우처)이 중단된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수 |                                    |   |    |    |    |    |    |

※ 작성방법

※ 작성기준 : 2014. 7월말 기준  
 C1. 2014. 7월말 기준으로 서울시 지역사회서비스투자사업 제공인력 수를 기입해주세요.

○ 서울시 지역사회서비스투자사업 제공인력이란 서울시 내에서 지역사회서비스를 직접 제공하는 인력을 의미합니다. 단, 아래 두 가지 경우에도 해당됩니다.

- 서울시와 타지역에서 동시에 서비스를 제공할 경우
- 지역사회서비스투자사업과 타사업을 동시에 수행할 경우

※ 지역사회서비스투자사업 외에 다른 바우처 사업 또는 기관의 고유사업만 담당하는 인력은 여기에 포함되지 않음(예. 발달재활서비스, 노인돌봄종합서비스, 산모/신생아도우미지원사업 등만 제공하는 제공인력은 포함되지 않음)

Q. 서비스제공인력이란?

- 직접 서비스를 제공하는 인력을 의미하며 자원봉사자는 제외
- 지역사회서비스투자사업과 관련하여 행정 및 관리 업무만 수행하는 사람은 제외
- 단, 서비스 제공과 행정관리업무를 동시에 수행할 경우에는 서비스 제공인력으로 포함
- 제공기관 대표가 서비스를 직접 제공할 경우에도 서비스 제공인력으로 포함

○ 아래 서비스의 경우에는 서비스 제공인력의 범위를 다음과 같이 정함

- U-health 대사중후군 관리서비스
  - 건강상담·식단관리 서비스 제공인력
  - 운동지도 제공인력
  - 기타 U-health care 시스템 기기 작동 관련 제공인력
- 맞춤형보조기구렌탈및리폼서비스
  - 제품 유통 및 상담 관련 제공인력
  - 제품 제작 관련 제공인력
- 육아용품 및 장난감 대여서비스
  - 제품관리 또는 대여 및 반납 담당 제공인력
- 장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스
  - 돌봄여행 시 동행하는 전문인력
  - 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 요양보호사, 여행관련 종사자 등

C2. 제공인력 인원수에 맞춰 표를 작성하면 됩니다.  
 (예. 3명일 경우, 3칸 입력, 셀이 부족할 경우에는 추가하여 작성 요망)

C2-1. 기관에서 받는 월평균 급여 총액 기입(지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액을 포함하여 제공인력이 수령하는 실제 급여 총액)  
 C2-2. 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액만 기입  
 ※ 명확히 구분될 경우에만 작성하며, 구분하기 어려울 경우에는 공란으로 비워주세요!  
 C2-3. 제공인력의 지역사회서비스투자사업 업무 비중 정도

- 1) 서울시 지역사회서비스투자사업과 관련된 업무만 할 경우 : 100%
- 2) 일부분만 담당할 경우, 관리자가 주관적으로 판단하여 대략적으로 기입

예. 제공인력의 전체 업무 중, 지역사회서비스투자사업(바우처 사업)에 해당하는 비중이 약 50%라고 한다면, 50%로 작성



C. 사회서비스 제공인력 (작성기준: 2014. 7월)

※ 작성방법

**B#. 서비스 코드별로 작성해 주시고, 한 개 기관에서 종류가 다른 여러 개의 사업을 동시에 수행할 경우에는 코드별로 모두 작성해 주세요.**  
 예) 1개 사업을 수행할 경우에는 B1에만 작성. 만약 한 개 기관이 종류가 다른 여러 개의 사업을 수행할 경우에는 각각 작성 (예. 종류가 다른 사업 5개를 수행할 경우에는 B1~B5까지 작성)

Q. 아동청소년정서발달지원서비스와 아동청소년심리지원서비스의 경우, 시개발행 코드와 구개발행 코드 등 2개 이상을 사용하고 있는데 어떻게 작성해야 하나요?

A. 시개발행 코드로 합쳐서 작성하시면 됩니다. 예를 들어, 아동청소년심리지원서비스를 제공하는 기관에서 사업코드를 011202(노원), 010602(성북), 시개발행(011402)를 수행할 경우, 시개발행 코드번호와 사업명을 작성하고, 사업수행 자 치구에 노원, 성북이라고 작성해 주시면 됩니다.

※ 참고: 아동청소년심리지원서비스 시개발행 코드: 011402, 아동청소년정서발달지원서비스 시개발행 코드: 011502

**B#-1. 사업명과 코드번호를 작성해주세요.**

예) 사업명: 아동청소년 비전형성서비스 / 코드번호: 130302

**B#-2. 월별로 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수를 작성해주세요.**

**B#-3. 1) 정부지원금(바우처)을 받지 않고,**

2) 이용자가 서비스 비용을 직접 부담하여(서비스 비용 전액을 후원받는 것 또는 무료 제외),

3) B#의 서비스와 동일한 서비스를 이용하는 인원 수(또는 서비스 가격을 조정하여 서비스 내용 중 일부만 이용하는 것도 포함)

Q. 아동청소년심리지원서비스(구.문제행동아동조기개입서비스)를 제공하는 기관입니다. 장애아동재활치료서비스와 특수교육 대상자치료지원바우처(교육청 주관)를 이용하는 아동은 일반이용자에 포함되나요?

A. 포함되지 않습니다.

Q. 아동청소년심리지원서비스(구.문제행동아동조기개입서비스)를 제공하는 기관입니다. 한 아동이 치료를 2개 이상 받아서 1개 치료는 바우처를 이용하고, 다른 치료는 본인부담금을 지불하여 서비스를 이용하고 있습니다. 이 경우에는 어떻게 작성해야 하나요?

A. 이 경우는 바우처 이용자 수(B#-2)와 일반이용자 수(B#-3) 모두 산정하여 기입하여 주시길 바랍니다

Q. B#서비스와 비교하여 가격이 다르거나 또는 서비스 내용의 일부만 제공하고 있습니다. 이 경우도 일반 이용자 수에 포함되나요?

A. 네. 일반 이용자 수에 포함됩니다.

**B#-3. 일반이용자가 이용하는 서비스의 월평균 가격(a 또는 b 중 둘 중 선택하여, 1곳만 작성)**

※ a의 경우 작성 예시: 일반이용자 중 A의 서비스 이용가격은 100,000원, B는 60,000원이라고 할 때, 일반이용자의 월평균 서비스 가격은 80,000원임

※ b의 경우 작성 예시(회당 서비스 가격, 1인당 일반 이용자 월평균 이용 횟수를 모두 입력해야 함)

- 월평균 회당 서비스 가격 : 일반이용자를 대상으로 서비스 단가가 회당 40,000원인 경우, 40,000으로 작성함. 서비스 종류에 따라 가격이 다른 경우에는 평균 회당 가격으로 기입함

(예. 놀이치료는 회당 단가가 50,000원, 미술치료는 40,000원인 경우, 두 서비스의 평균 가격인 45,000으로 기입)

- 1인당 일반 이용자 월평균 이용 횟수 : 일반 이용자가 월평균 서비스를 이용하는 평균 횟수를 기입

(예. A이용자는 월평균 이용 횟수가 4회, B이용자의 월평균 이용 횟수는 10회일 경우, 1인당 일반이용자 월평균 횟수는 7회로 작성)

**B#-4. 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자(B#-3) 중에서, 정부지원금(바우처)이 중단된 이후에도 본인이 직접 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수(종료시점은 상관없음)**

※ 서비스 비용 전액을 후원받는 것 또는 무료 제외

예) A이용자가 2014년 1월에 바우처 이용이 종료된 이후에, 2014년 2월부터 4월까지 본인 비용 부담으로 계속 서비스를 이용 할 경우, 2월에도 1명(A이용자), 3월에도 1명(A이용자), 4월에도 1명(A이용자)으로 산정

2) 설문지 응답표

ID

(ID칸은 기관에서 작성하지 않습니다)

\* 이 조사에서 수집된 자료는 통계법 제 33조 제 34조의 규정에 의해 비밀이 엄격히 보호되고 있습니다.

서울시 사회서비스 활성화 및 산업기반 구축정도를 측정하기 위한  
**사회서비스 관리지표 조사 응답표**

**A. 기관 및 응답자 정보**

|                        |                 |       |
|------------------------|-----------------|-------|
| A1. 기관                 | A1-1. 기관명:      | ..... |
|                        | A1-2. 기관 전화 번호: | ..... |
|                        | A1-3. 기관 팩스 번호: | ..... |
| A2. 담당자(작성자)           | A2-1. 이 름 :     | ..... |
|                        | A2-2. 담당자 연락처 : | ..... |
|                        | A2-3. 이메일 주소 :  | ..... |
| 응답일시 : 2014년    월    일 |                 |       |

**B. 사회서비스 이용 현황** ※ 응답기준 시점: 2014. 2~7월

|   |                                      | B1-1 사업명과 코드번호                          |                      |   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|--------------------------------------|---|----------------------|---|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
|   |                                      | 사업명: 00000000서비스                        |                      |   | 코드번호(6자리): 000000 |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |                                      | 사업 수행 지역(자치구)                           |                      |   | 00구               |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |                                      | 월                                       | 월                    | 월 | 월                 | 월 | 월 |   |   |   |   |   |   |
| B1-2. 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수  |                                      | 명                                       | 명                    | 명 | 명                 | 명 | 명 |   |   |   |   |   |   |
| B1-3. 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수   |                                      | 명                                       | 명                    | 명 | 명                 | 명 | 명 |   |   |   |   |   |   |
| B1  | B1-3<br>* a 또는 b 중,<br>둘 중<br>1곳만 작성 | a                                       | 일반 이용자 월평균 서비스 가격    |   |                   |   |   | 원 | 원 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      | ※ b의 경우, 월평균 회당 서비스 가격과 이용 횟수 모두 기입해야 함 |                      |   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |                                      | b                                       | 일반 이용자 월평균 회당 서비스 가격 |   |                   |   |   | 원 | 원 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      | 1인당 일반 이용자 월평균 이용 횟수                    |                      |   |                   |   | 회 | 회 | 회 | 회 | 회 | 회 |   |
| B1-4. 서비스 유지 이용자 수  |                                      | 명                                       | 명                    | 명 | 명                 | 명 | 명 |   |   |   |   |   |   |
| ※ 서비스 유지 이용자 수: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자(B1-3)중에서, 정부지원금(바우처)이 중단된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수 |                                      |   |                      |   |                   |   |   |   |   |   |   |   |   |

| B2-1 사업명과 코드번호  |                                      |   |                         |                   |   |   |   |   |
|---|--------------------------------------|---|-------------------------|-------------------|---|---|---|---|
| 사업명: 00000000서비스  |                                      |   |                         | 코드번호(6자리): 000000 |   |   |   |   |
| 사업 수행 지역(자치구)   |                                      |   |                         | 00구               |   |   |   |   |
|   |                                      |   |                         | 월                 | 월 | 월 | 월 |   |
| B2  | B2-2. 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수           |   |                         | 명                 | 명 | 명 | 명 | 명 |
|   | B2-3. 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수          |   |                         | 명                 | 명 | 명 | 명 | 명 |
|   | B1-3<br>* a 또는 b 중,<br>둘 중<br>1곳만 작성 | a                                       | 일반 이용자<br>월평균 서비스 가격    | 원                 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      | ※ b의 경우, 월평균 회당 서비스 가격과 이용 횟수 모두 기입해야 함 |                         |                   |   |   |   |   |
|   |                                      | b                                       | 일반 이용자 월평균<br>회당 서비스 가격 | 원                 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      |   | 1인당 일반 이용자<br>월평균 이용 횟수 | 회                 | 회 | 회 | 회 | 회 |
| B2-4. 서비스 유지 이용자 수  |                                      |   | 명                       | 명                 | 명 | 명 | 명 |   |
| ※ 서비스 유지 이용자 수: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자(B1-3)중에서, 정부지원금(바우처)이 중단된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수 |                                      |   |                         |                   |   |   |   |   |
| B3-1 사업명과 코드번호  |                                      |   |                         |                   |   |   |   |   |
| 사업명: 00000000서비스  |                                      |   |                         | 코드번호(6자리): 000000 |   |   |   |   |
| 사업 수행 지역(자치구)   |                                      |   |                         | 00구               |   |   |   |   |
|   |                                      |   |                         | 월                 | 월 | 월 | 월 |   |
| B3  | B3-2. 정부지원금(바우처)을 받는 이용자 수           |   |                         | 명                 | 명 | 명 | 명 | 명 |
|   | B3-3. 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자 수          |   |                         | 명                 | 명 | 명 | 명 | 명 |
|   | B3-3<br>* a 또는 b 중,<br>둘 중<br>1곳만 작성 | a                                       | 일반 이용자<br>월평균 서비스 가격    | 원                 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      | ※ b의 경우, 월평균 회당 서비스 가격과 이용 횟수 모두 기입해야 함 |                         |                   |   |   |   |   |
|   |                                      | b                                       | 일반 이용자 월평균<br>회당 서비스 가격 | 원                 | 원 | 원 | 원 | 원 |
|   |                                      |   | 1인당 일반 이용자<br>월평균 이용 횟수 | 회                 | 회 | 회 | 회 | 회 |
| B3-4. 서비스 유지 이용자 수  |                                      |   | 명                       | 명                 | 명 | 명 | 명 |   |
| ※ 서비스 유지 이용자 수: 정부지원금을 받지 않는 일반 이용자(B1-3)중에서, 정부지원금(바우처)이 중단된 이후에도 본인이 비용을 부담하여 서비스를 계속 받고 있는 이용자 수 |                                      |   |                         |                   |   |   |   |   |

**C. 사회서비스 제공인력**

※ 응답기준 시점: 2014. 7월

※ 부록인 작성방법을 참고하신 후, 제공인력 인원수에 맞춰 표를 작성해 주시길 바랍니다.(예. 3명일 경우, 3칸 입력, 셀이 부족할 경우에는 추가하여 작성 요망)

C2-1. 기관에서 받는 월평균 급여 총액 기입(지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액을 포함하여 제공인력이 수령하는 실제 급여액)

C2-2. 기관에서 받는 월평균 급여 총액 중 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액만 기입  
(명확히 구분될 경우에 기입하고, 구분하기 어려울 경우에는 공란으로 비워주세요)

※ 제공인력이 지역사회서비스투자사업 업무만 수행할 경우에는 C2-1과 C2-2의 금액이 같음

C2-3. 제공인력의 지역사회서비스투자사업(바우처) 업무 비중 정도

- 1) 서울시 지역사회서비스투자사업과 관련된 업무만 할 경우 : 100%
- 2) 일부분만 담당할 경우, 관리자가 주관적으로 판단하여 대략적으로 기입

|         | C1. 총 지역사회서비스투자사업 서비스 제공인력 수 |                             | 총 ( )명                     |   |
|---------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---|
|         | C2-1. 기관에서 받는 월평균 급여 총액      | C2-2. 지역사회서비스투자사업에 해당하는 급여액 | C2-3. 지역사회서비스투자사업 업무 비중 정도 |   |
| 제공인력 1  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 2  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 3  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 4  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 5  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 6  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 7  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 8  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 9  | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 10 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 11 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 12 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 13 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 14 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 15 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 16 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 17 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 18 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 19 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 20 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 21 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 22 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 23 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 24 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 25 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 26 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 27 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 28 | 원                            | 원                           |                            | % |
| 제공인력 29 | 원                            | 원                           |                            | % |

## 2. 2014년 서울시 지역사회서비스투자사업 분기별 현황

### 1) 제공기관 현황

| 서비스 유형                      | 1분기       | 2분기       | 3분기       | 4분기       |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                             | 제공기관 수    | 제공기관 수    | 제공기관 수    | 제공기관 수    |
|                             | 총 192개 기관 | 총 209개 기관 | 총 233개 기관 | 총 236개 기관 |
| 영유아발달지원서비스                  | 17개       | 17개       | 20개       | 19개       |
| 아동청소년심리지원서비스                | 112개      | 119개      | 128개      | 132개      |
| 아동청소년정서발달지원서비스              | 15개       | 15개       | 17개       | 17개       |
| 아동청소년비전형성서비스                | 12개       | 12개       | 14개       | 14개       |
| 아동청소년 기타 서비스(정서, 학습, 리더십 등) | 10개       | 10개       | 9개        | 9개        |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | 2개        | 2개        | 2개        | 2개        |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | 1개        | 2개        | 5개        | 5개        |
| 맞춤형 자세유지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 4개        | 4개        | 5개        | 5개        |
| u-Health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
| 노인맞춤형운동처방서비스                | 2개        | 2개        | 2개        | 2개        |
| 어르신정서지원서비스                  | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
| 정신건강토탈케어서비스                 | 9개        | 9개        | 9개        | 9개        |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | 5개        | 14개       | 19개       | 19개       |

### 2) 이용자 현황

#### (1) 바우처 이용자 수

##### ① 서울시 전체

| 구 분               | 1분기     | 2분기     | 3분기      | 4분기      |
|-------------------|---------|---------|----------|----------|
| 전체 월평균            | 4763.7명 | 5590.0명 | 5,877.3명 | 5,670.0명 |
| 기관별 월평균           | 24.8명   | 26.7명   | 25.2명    | 24.0명    |
| 기관수               | 192개    | 209개    | 233개     | 236개     |
| 비율 <sup>44)</sup> | 50.1%   | 50.2%   | 52.4%    | 50.4%    |

44) 동일 서비스 시장 내에서 바우처 이용자 비율로, 바우처 이용자 수/(바우처 이용자 수 + 일반 이용자 수) × 100

② 서비스 유형별

| 서비스 유형                      | 구분      | 1분기     | 2분기     | 3분기     | 4분기     |
|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 영유아발달지원서비스                  | 전체 월평균  | 63.7명   | 101.7명  | 113.3명  | 63.3명   |
|                             | 기관별 월평균 | 3.7명    | 6.0명    | 5.7명    | 3.3명    |
|                             | 기관수     | 17개     | 17개     | 20개     | 19개     |
|                             | 비율      |         | -       |         |         |
| 아동청소년심리지원서비스                | 전체 월평균  | 1611.0명 | 1809.3명 | 2077.0명 | 2055.7명 |
|                             | 기관별 월평균 | 14.4명   | 15.2명   | 16.2명   | 15.6명   |
|                             | 기관수     | 112개    | 119개    | 128개    | 132개    |
|                             | 비율      |         | -       |         |         |
| 아동청소년정서 발달지원서비스             | 전체 월평균  | 575.0명  | 724.0명  | 631.7명  | 609.7명  |
|                             | 기관별 월평균 | 38.3명   | 48.3명   | 37.2명   | 35.9명   |
|                             | 기관수     | 15개     | 15개     | 17개     | 17개     |
|                             | 비율      | 91.3%   | 92.0%   | 98.4%   | 98.7%   |
| 아동청소년 비전형성서비스               | 전체 월평균  | 285.3명  | 369.3명  | 364.7명  | 375.7명  |
|                             | 기관별 월평균 | 23.8명   | 30.8명   | 26.0명   | 26.8명   |
|                             | 기관수     | 12개     | 12개     | 14개     | 14개     |
|                             | 비율      | 98.8%   | 98.6%   | 99.7%   | 99.5%   |
| 아동청소년 기타 (정서, 학습, 리더십 등)    | 전체 월평균  | 489.7명  | 618.0명  | 601.0명  | 616.3명  |
|                             | 기관별 월평균 | 49.0명   | 61.8명   | 66.8명   | 68.5명   |
|                             | 기관수     | 10개     | 10개     | 9개      | 9개      |
|                             | 비율      | 98.1%   | 98.1%   | 99.5%   | 99.5%   |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 전체 월평균  | 394.3명  | 396.0명  | 397.7명  | 401.0명  |
|                             | 기관별 월평균 | 394.3명  | 396.0명  | 397.7명  | 401.0명  |
|                             | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                             | 비율      | 40.8%   | 42.2%   | 44.7%   | 47.4%   |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | 전체 월평균  | 42.3명   | 21.3명   | 75.0명   | 17.7명   |
|                             | 기관별 월평균 | 21.2명   | 10.7명   | 37.5명   | 8.8명    |
|                             | 기관수     | 2개      | 2개      | 2개      | 2개      |
|                             | 비율      | 96.2%   | 84.2%   | 74.5%   | 38.7%   |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화 맞춤형서비스 | 전체 월평균  | 2.0명    | 15.3명   | 44.0명   | 56.0명   |
|                             | 기관별 월평균 | 2.0명    | 7.7명    | 8.8명    | 11.2명   |
|                             | 기관수     | 1개      | 2개      | 5개      | 5개      |
|                             | 비율      | 96.2%   | 69.7%   | 85.7%   | 84.0%   |
| 맞춤형 자세우지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 전체 월평균  | 206.7명  | 219.3명  | 202.0명  | 177.3명  |
|                             | 기관별 월평균 | 51.7명   | 54.8명   | 40.4명   | 35.5명   |
|                             | 기관수     | 4개      | 4개      | 5개      | 5개      |
|                             | 비율      | 82.4%   | 84.6%   | 87.2%   | 82.6%   |
| u-Health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | 전체 월평균  | 408.3명  | 586.0명  | 611.3명  | 602.0명  |
|                             | 기관별 월평균 | 408.3명  | 586.0명  | 611.3명  | 602.0명  |
|                             | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                             | 비율      | 100.0%  | 100.0%  | 99.8%   | 98.7%   |
| 노인맞춤형 운동처방서비스               | 전체 월평균  | 204.7명  | 193.7명  | 180.3명  | 159.0명  |
|                             | 기관별 월평균 | 102.3명  | 96.8명   | 90.2명   | 79.5명   |
|                             | 기관수     | 2개      | 2개      | 2개      | 2개      |
|                             | 비율      | 97.3%   | 97.0%   | 97.8%   | 98.6%   |
| 어르신정서지원서비스                  | 전체 월평균  | 53.0명   | 51.3명   | 49.7명   | 51.3명   |
|                             | 기관별 월평균 | 53.0명   | 51.3명   | 49.7명   | 51.3명   |
|                             | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                             | 비율      | 100.0%  | 100.0%  | 100.0%  | 100.0%  |
| 정신건강 토탈케어서비스                | 전체 월평균  | 417.7명  | 422.3명  | 432.3명  | 437.3명  |
|                             | 기관별 월평균 | 46.4명   | 46.9명   | 48.0명   | 48.6명   |
|                             | 기관수     | 9개      | 9개      | 9개      | 9개      |
|                             | 비율      | 99.8%   | 99.7%   | 99.8%   | 99.6%   |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | 전체 월평균  | 10.0명   | 62.3명   | 97.3명   | 47.7명   |
|                             | 기관별 월평균 | 2.0명    | 4.5명    | 5.1명    | 2.5명    |
|                             | 기관수     | 5개      | 14개     | 19개     | 19개     |
|                             | 비율      | 100.0%  | 20.0%   | 83.4%   | 67.5%   |

## (2) 일반 이용자 수

## ① 서울시 전체

| 구분                | 1분기     | 2분기     | 3분기      | 4분기      |
|-------------------|---------|---------|----------|----------|
| 전체 월평균            | 4740.6명 | 5552.7명 | 5,346.0명 | 5,572.3명 |
| 기관별 월평균           | 40.5명   | 43.7명   | 39.0명    | 38.7명    |
| 기관수               | 117개    | 127개    | 137개     | 144개     |
| 비율 <sup>45)</sup> | 49.9%   | 49.8%   | 47.6%    | 49.6%    |

## ② 서비스 유형별

| 서비스 유형                            | 구분      | 1분기     | 2분기     | 3분기     | 4분기     |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 영유아발달지원서비스/<br>아동청소년심리지원서비스       | 전체 월평균  | 4047.7명 | 4622.7명 | 4751.7명 | 5003.3명 |
|                                   | 기관별 월평균 | 39.7명   | 43.2명   | 39.9명   | 40.7명   |
|                                   | 기관수     | 101개    | 106개    | 116개    | 119개    |
|                                   | 비율      | 70.7%   | 70.8%   | 68.4%   | 70.2%   |
| 아동청소년정서<br>발달지원서비스                | 전체 월평균  | 55.0명   | 62.7명   | 10.3명   | 8.0명    |
|                                   | 기관별 월평균 | 9.2명    | 12.5명   | 2.1명    | 1.6명    |
|                                   | 기관수     | 6개      | 5개      | 5개      | 5개      |
|                                   | 비율      | 8.7%    | 8.0%    | 1.6%    | 1.3%    |
| 아동청소년<br>비전형성서비스                  | 전체 월평균  | 3.3명    | 5.3명    | 1.0명    | 2.0명    |
|                                   | 기관별 월평균 | 1.7명    | 2.7명    | 1.0명    | 1.0명    |
|                                   | 기관수     | 2개      | 2개      | 1개      | 2개      |
|                                   | 비율      | 1.2%    | 1.4%    | 0.3%    | 0.5%    |
| 아동청소년 기타<br>(정서, 학습, 리더십 등)       | 전체 월평균  | 9.3명    | 12.0명   | 3.0명    | 3.0명    |
|                                   | 기관별 월평균 | 9.3명    | 12.0명   | 3.0명    | 3.0명    |
|                                   | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                                   | 비율      | 1.9%    | 1.9%    | 0.5%    | 0.5%    |
| 육아용품 및 장난감대여<br>서비스               | 전체 월평균  | 571.7명  | 542.3명  | 492.0명  | 445.0명  |
|                                   | 기관별 월평균 | 571.7명  | 542.3명  | 492.0명  | 445.0명  |
|                                   | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                                   | 비율      | 59.2%   | 57.8%   | 55.3%   | 52.6%   |
| 장애인노인을 위한<br>돌봄여행서비스              | 전체 월평균  | 1.7명    | 4.0명    | 25.7명   | 28.0명   |
|                                   | 기관별 월평균 | 1.7명    | 4.0명    | 12.8명   | 14.0명   |
|                                   | 기관수     | 1개      | 1개      | 2개      | 2개      |
|                                   | 비율      | 3.8%    | 15.8%   | 25.5%   | 61.3%   |
| 장애아동청소년을 위한<br>자립생활역량강화<br>맞춤형서비스 | 전체 월평균  | 1.3명    | 6.7명    | 7.3명    | 10.7명   |
|                                   | 기관별 월평균 | 1.3명    | 6.7명    | 3.7명    | 5.3명    |
|                                   | 기관수     | 1개      | 1개      | 2개      | 2개      |
|                                   | 비율      | 3.8%    | 30.3%   | 14.3%   | 16.0%   |
| 맞춤형 자세유지 보조기구<br>렌탈 및 리폼 서비스      | 전체 월평균  | 44.0명   | 40.0명   | 29.7명   | 37.3명   |
|                                   | 기관별 월평균 | 22.0명   | 20.0명   | 14.8명   | 18.7명   |
|                                   | 기관수     | 2개      | 2개      | 2개      | 2개      |
|                                   | 비율      | 17.6%   | 15.4%   | 12.8%   | 17.4%   |
| u-Health 시스템을 통한<br>대사증후군관리서비스    | 전체 월평균  |         |         | 1.0명    | 8.0명    |
|                                   | 기관별 월평균 |         |         | 1.0명    | 8.0명    |
|                                   | 기관수     |         |         | 1개      | 1개      |
|                                   | 비율      |         |         | 0.2%    | 1.3%    |
| 노인맞춤형<br>운동처방서비스                  | 전체 월평균  | 5.7명    | 6.0명    | 4.0명    | 2.3명    |
|                                   | 기관별 월평균 | 5.7명    | 6.0명    | 4.0명    | 2.3명    |
|                                   | 기관수     | 1개      | 1개      | 1개      | 1개      |
|                                   | 비율      |         | 3.0%    | 2.2%    | 1.4%    |
| 어르신정서지원서비스                        | 전체 월평균  |         |         |         |         |

45) 동일 서비스 시장 내에서 일반 이용자 비율로, 일반 이용자 수/(바우처 이용자 수 + 일반 이용자 수) × 100

| 서비스 유형              | 구분      | 1분기  | 2분기    | 3분기   | 4분기   |
|---------------------|---------|------|--------|-------|-------|
|                     | 기관별 월평균 |      |        |       |       |
|                     | 기관수     |      |        |       |       |
|                     | 비율      |      |        |       |       |
| 정신건강<br>토탈케어서비스     | 전체 월평균  | 1.0명 | 1.3명   | 1.0명  | 1.7명  |
|                     | 기관별 월평균 | 1.0명 | 0.7명   | 1.0명  | 0.8명  |
|                     | 기관수     | 1개   | 2개     | 1개    | 2개    |
|                     | 비율      | 0.2% | 0.3%   | 0.2%  | 0.4%  |
| 부모성장을 위한<br>심리지원서비스 | 전체 월평균  |      | 249.7명 | 19.3명 | 23.0명 |
|                     | 기관별 월평균 |      | 49.9명  | 4.8명  | 3.8명  |
|                     | 기관수     |      | 5개     | 4개    | 6개    |
|                     | 비율      |      | 80.0%  | 16.6% | 32.5% |

### (3) 서비스 유지 이용자 수

#### ① 서울시 전체

| 구분      | 1분기    | 2분기    | 3분기   | 4분기    |
|---------|--------|--------|-------|--------|
| 전체 월평균  | 123.0명 | 138.3명 | 98.0명 | 109.0명 |
| 기관별 월평균 | 4.0명   | 3.4명   | 3.2명  | 2.9명   |
| 기관수     | 31개    | 41개    | 31개   | 38개    |

#### ② 서비스 유형별

| 서비스 유형                            | 구분      | 1분기   | 2분기   | 3분기   | 4분기   |
|-----------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 영유아발달지원서비스                        | 전체 월평균  | 0.3명  | 1.0명  | 0.3명  | 1.7명  |
|                                   | 기관별 월평균 | 0.3명  | 1.0명  | 0.3명  | 1.7명  |
|                                   | 기관수     | 1개    | 1개    | 1개    | 1개    |
| 아동청소년심리지원서비스                      | 전체 월평균  | 58.7명 | 75.3명 | 44.7명 | 56.3명 |
|                                   | 기관별 월평균 | 2.6명  | 2.3명  | 1.9명  | 1.9명  |
|                                   | 기관수     | 23개   | 33개   | 24개   | 29개   |
| 아동청소년정서<br>발달지원서비스                | 전체 월평균  | 17.0명 | 13.7명 | 5.0명  | 4.0명  |
|                                   | 기관별 월평균 | 5.7명  | 4.6명  | 2.5명  | 2.0명  |
|                                   | 기관수     | 3개    | 3개    | 2개    | 2개    |
| 아동청소년<br>비전형성서비스                  | 전체 월평균  | 0.7명  | 1.0명  |       |       |
|                                   | 기관별 월평균 | 0.7명  | 1.0명  |       |       |
|                                   | 기관수     | 1개    | 1개    |       |       |
| 아동청소년 기타<br>(정서, 학습, 리더십 등)       | 전체 월평균  |       |       |       |       |
|                                   | 기관별 월평균 |       |       |       |       |
|                                   | 기관수     |       |       |       |       |
| 육아용품 및 장난감대여<br>서비스               | 전체 월평균  | 38.7명 | 39.3명 | 39.0명 | 39.7명 |
|                                   | 기관별 월평균 | 38.7명 | 39.3명 | 39.0명 | 39.7명 |
|                                   | 기관수     | 1개    | 1개    | 1개    | 1개    |
| 장애인노인을 위한<br>돌봄여행서비스              | 전체 월평균  |       |       |       |       |
|                                   | 기관별 월평균 |       |       |       |       |
|                                   | 기관수     |       |       |       |       |
| 장애아동청소년을 위한<br>자립생활역량강화<br>맞춤형서비스 | 전체 월평균  |       |       |       |       |
|                                   | 기관별 월평균 |       |       |       |       |
|                                   | 기관수     |       |       |       |       |



| 서비스 유형                         | 구분      | 1분기  | 2분기  | 3분기  | 4분기  |
|--------------------------------|---------|------|------|------|------|
| 맞춤형 자세유지 보조기구<br>렌탈 및 리폼 서비스   | 전체 월평균  | 2.0명 | 2.0명 | 4.0명 | 3.0명 |
|                                | 기관별 월평균 | 2.0명 | 2.0명 | 4.0명 | 3.0명 |
|                                | 기관수     | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   |
| u-Health 시스템을 통한<br>대사증후군관리서비스 | 전체 월평균  |      |      |      |      |
|                                | 기관별 월평균 |      |      |      |      |
|                                | 기관수     |      |      |      |      |
| 노인맞춤형<br>운동처방서비스               | 전체 월평균  | 5.7명 | 6.0명 | 4.0명 | 2.3명 |
|                                | 기관별 월평균 | 5.7명 | 6.0명 | 4.0명 | 2.3명 |
|                                | 기관수     | 1개   | 1개   | 1개   | 1개   |
| 어르신정서지원서비스                     | 전체 월평균  |      |      |      |      |
|                                | 기관별 월평균 |      |      |      |      |
|                                | 기관수     |      |      |      |      |
| 정신건강<br>토탈케어서비스                | 전체 월평균  |      |      |      |      |
|                                | 기관별 월평균 |      |      |      |      |
|                                | 기관수     |      |      |      |      |
| 부모성장을 위한<br>심리지원서비스            | 전체 월평균  |      |      | 1.0명 | 2.0명 |
|                                | 기관별 월평균 |      |      | 1.0명 | 0.7명 |
|                                | 기관수     |      |      | 1개   | 3개   |

### 3) 매출액 현황

#### (1) 바우처 매출액

##### ① 서울시 전체

| 구분      | 1분기       | 2분기       | 3분기       | 4분기       |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 전체 월평균  | 694,291천원 | 822,103천원 | 867,649천원 | 831,499천원 |
| 기관별 월평균 | 3,616천원   | 3,934천원   | 3,723천원   | 3,523천원   |
| 기관수     | 192개      | 209개      | 233개      | 236개      |
| 비율      | 48.0%     | 47.5%     | 50.1%     | 47.5%     |

##### ② 서비스 유형별

| 서비스 유형             | 구분      | 1분기       | 2분기       | 3분기       | 4분기       |
|--------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 영유아발달지원서비스         | 전체 월평균  | 12,733천원  | 20,333천원  | 22,667천원  | 12,667천원  |
|                    | 기관별 월평균 | 749천원     | 1,196천원   | 1,133천원   | 667천원     |
|                    | 기관수     | 17개       | 17개       | 20개       | 19개       |
|                    | 비율      |           |           | -         |           |
| 아동청소년심리지원서비스       | 전체 월평균  | 257,760천원 | 289,493천원 | 332,320천원 | 328,907천원 |
|                    | 기관별 월평균 | 2,301천원   | 2,432천원   | 2,596천원   | 2,492천원   |
|                    | 기관수     | 112개      | 119개      | 128개      | 132개      |
|                    | 비율      |           |           | -         |           |
| 아동청소년정서<br>발달지원서비스 | 전체 월평균  | 115,000천원 | 144,800천원 | 126,333천원 | 121,933천원 |
|                    | 기관별 월평균 | 7,667천원   | 9,653천원   | 7,431천원   | 7,173천원   |
|                    | 기관수     | 15개       | 15개       | 17개       | 17개       |
|                    | 비율      | 96.7%     | 96.9%     | 99.3%     | 99.5%     |
| 아동청소년<br>비전형성서비스   | 전체 월평균  | 39,947천원  | 51,706천원  | 51,053천원  | 52,593천원  |
|                    | 기관별 월평균 | 3,329천원   | 4,308천원   | 3,647천원   | 3,757천원   |
|                    | 기관수     | 12개       | 12개       | 14개       | 14개       |
|                    | 비율      | 99.3%     | 99.1%     | 99.9%     | 99.6%     |

| 서비스 유형                            | 구분      | 1분기      | 2분기      | 3분기       | 4분기       |
|-----------------------------------|---------|----------|----------|-----------|-----------|
| 아동청소년 기타<br>(정서, 학습, 리더십 등)       | 전체 월평균  | 84,107천원 | 10,639천원 | 103,733천원 | 106,877천원 |
|                                   | 기관별 월평균 | 8,411천원  | 1,064천원  | 11,526천원  | 11,875천원  |
|                                   | 기관수     | 10개      | 10개      | 9개        | 9개        |
|                                   | 비율      | 99.1%    | 99.1%    | 99.8%     | 99.8%     |
| 육아용품 및 장난감대여<br>서비스               | 전체 월평균  | 13,013천원 | 13,068천원 | 13,123천원  | 13,233천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 13,013천원 | 13,068천원 | 13,123천원  | 13,233천원  |
|                                   | 기관수     | 1개       | 1개       | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 69.5%    | 71.4%    | 70.8%     | 72.4%     |
| 장애아노인을 위한<br>돌봄여행서비스              | 전체 월평균  | 6,350천원  | 3,200천원  | 11,250천원  | 2,650천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 3,175천원  | 1,600천원  | 5,625천원   | 1,325천원   |
|                                   | 기관수     | 2개       | 2개       | 2개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 96.2%    | 84.2%    | 73.9%     | 37.9%     |
| 장애아동청소년을 위한<br>자립생활역량강화<br>맞춤형서비스 | 전체 월평균  | 360천원    | 2,760천원  | 7,920천원   | 10,080천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 360천원    | 1,380천원  | 1,584천원   | 2,016천원   |
|                                   | 기관수     | 1개       | 2개       | 5개        | 5개        |
|                                   | 비율      | 60.0%    | 69.7%    | 86.0%     | 84.3%     |
| 맞춤형 자세우지 보조기구<br>렌탈 및 리폼 서비스      | 전체 월평균  | 20,667천원 | 21,933천원 | 20,200천원  | 17,733천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 5,167천원  | 5,483천원  | 4,040천원   | 3,547천원   |
|                                   | 기관수     | 4개       | 4개       | 5개        | 5개        |
|                                   | 비율      | 81.6%    | 83.3%    | 81.4%     | 73.3%     |
| u-Health 시스템을 통한<br>대사증후군관리서비스    | 전체 월평균  | 27,767천원 | 39,848천원 | 41,571천원  | 40,936천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 27,767천원 | 39,848천원 | 41,571천원  | 40,936천원  |
|                                   | 기관수     | 1개       | 1개       | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 100.0%   | 100.0%   | 99.9%     | 99.4%     |
| 노인맞춤형<br>운동처방서비스                  | 전체 월평균  | 24,560천원 | 23,240천원 | 21,640천원  | 19,080천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 12,280천원 | 11,620천원 | 10,820천원  | 9,540천원   |
|                                   | 기관수     | 2개       | 2개       | 2개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 97.5%    | 97.2%    | 98.0%     | 98.7%     |
| 어르신정서지원서비스                        | 전체 월평균  | 6,095천원  | 5,903천원  | 5,712천원   | 5,903천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 6,095천원  | 5,903천원  | 5,712천원   | 5,903천원   |
|                                   | 기관수     | 1개       | 1개       | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 100.0%   | 100.0%   | 100.0%    | 100.0%    |
| 정신건강<br>토탈케어서비스                   | 전체 월평균  | 83,533천원 | 84,466천원 | 86,467천원  | 87,467천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 9,281천원  | 9,385천원  | 9,607천원   | 9,719천원   |
|                                   | 기관수     | 9개       | 9개       | 9개        | 9개        |
|                                   | 비율      | 99.8%    | 99.7%    | 99.8%     | 99.6%     |
| 부모성장을 위한<br>심리지원서비스               | 전체 월평균  | 2,400천원  | 14,960천원 | 23,360천원  | 11,440천원  |
|                                   | 기관별 월평균 | 480천원    | 1,068천원  | 1,229천원   | 602천원     |
|                                   | 기관수     | 5개       | 14개      | 19개       | 19개       |
|                                   | 비율      | 100.0%   | 19.0%    | 85.1%     | 70.3%     |

## (2) 일반 이용자 매출액

### ① 서울시 전체

| 구분      | 1분기       | 2분기       | 3분기       | 4분기       |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 전체 월평균  | 752,203천원 | 910,046천원 | 867,776천원 | 917,544천원 |
| 기관별 월평균 | 6,429천원   | 7,166천원   | 6,334천원   | 6,372천원   |
| 기관수     | 117개      | 127개      | 137개      | 144천원     |
| 비율      | 52.0%     | 52.5%     | 49.9%     | 52.5%     |

## ② 서비스 유형별

| 서비스 유형                            | 구분      | 1분기       | 2분기       | 3분기       | 4분기       |
|-----------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 영유아발달지원서비스/<br>아동청소년심리지원서비스       | 전체 월평균  | 735,481천원 | 827,890천원 | 846,512천원 | 892,910천원 |
|                                   | 기관별 월평균 | 7,282천원   | 7,810천원   | 7,298천원   | 7,503천원   |
|                                   | 기관수     | 101개      | 106개      | 116개      | 119개      |
|                                   | 비율      | 73.1%     | 72.8%     | 70.5%     | 72.3%     |
| 아동청소년정서<br>발달지원서비스                | 전체 월평균  | 3,963천원   | 4,603천원   | 890천원     | 670천원     |
|                                   | 기관별 월평균 | 661천원     | 920천원     | 178천원     | 134천원     |
|                                   | 기관수     | 6개        | 5개        | 5개        | 5개        |
|                                   | 비율      | 3.3%      | 3.1%      | 0.7%      | 0.5%      |
| 아동청소년<br>비전형성서비스                  | 전체 월평균  | 280천원     | 443천원     | 70천원      | 210천원     |
|                                   | 기관별 월평균 | 140천원     | 221천원     | 70천원      | 105천원     |
|                                   | 기관수     | 2개        | 2개        | 1개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 0.7%      | 0.9%      | 0.1%      | 0.4%      |
| 아동청소년 기타<br>(정서, 학습, 리더십 등)       | 전체 월평균  | 793천원     | 1,020천원   | 255천원     | 255천원     |
|                                   | 기관별 월평균 | 793천원     | 1,020천원   | 255천원     | 255천원     |
|                                   | 기관수     | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 0.9%      | 0.9%      | 0.2%      | 0.2%      |
| 육아용품 및 장난감대여<br>서비스               | 전체 월평균  | 5,717천원   | 5,240천원   | 5,412천원   | 5,051천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 5,717천원   | 5,240천원   | 5,412천원   | 5,051천원   |
|                                   | 기관수     | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 30.5%     | 28.6%     | 29.2%     | 27.6%     |
| 장애아동초년을 위한<br>돌봄여행서비스             | 전체 월평균  | 250천원     | 600천원     | 3,966천원   | 4,429천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 250천원     | 600천원     | 1,983천원   | 2,215천원   |
|                                   | 기관수     | 1개        | 1개        | 2개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 3.8%      | 15.8%     | 26.1%     | 62.1%     |
| 장애아동청소년을 위한<br>자립생활역량강화<br>맞춤형서비스 | 전체 월평균  | 240천원     | 1,200천원   | 1,284천원   | 1,884천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 240천원     | 1,200천원   | 642천원     | 942천원     |
|                                   | 기관수     | 1개        | 1개        | 2개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 40.0%     | 30.3%     | 14.0%     | 15.7%     |
| 맞춤형 자세우지 보조기구<br>렌탈 및 리폼 서비스      | 전체 월평균  | 4,656천원   | 4,397천원   | 4,611천원   | 6,445천원   |
|                                   | 기관별 월평균 | 2,328천원   | 2,198천원   | 2,306천원   | 3,222천원   |
|                                   | 기관수     | 2개        | 2개        | 2개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 18.4%     | 16.7%     | 18.6%     | 26.7%     |
| u-Health 시스템을 통한<br>대사증후군관리서비스    | 전체 월평균  |           |           | 33천원      | 264천원     |
|                                   | 기관별 월평균 |           |           | 33천원      | 264천원     |
|                                   | 기관수     |           |           | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      |           |           | 0.1%      | 0.6%      |
| 노인맞춤형<br>운동처방서비스                  | 전체 월평균  | 623천원     | 660천원     | 440천원     | 257천원     |
|                                   | 기관별 월평균 | 623천원     | 660천원     | 440천원     | 257천원     |
|                                   | 기관수     | 1개        | 1개        | 1개        | 1개        |
|                                   | 비율      | 2.5%      | 2.8%      | 2.0%      | 1.3%      |
| 어르신정서지원서비스                        | 전체 월평균  |           |           |           |           |
|                                   | 기관별 월평균 |           |           |           |           |
|                                   | 기관수     |           |           |           |           |
|                                   | 비율      |           |           |           |           |
| 정신건강<br>토탈케어서비스                   | 전체 월평균  | 200천원     | 266천원     | 200천원     | 333천원     |
|                                   | 기관별 월평균 | 200천원     | 133천원     | 200천원     | 167천원     |
|                                   | 기관수     | 1개        | 2개        | 1개        | 2개        |
|                                   | 비율      | 0.2%      | 0.3%      | 0.2%      | 0.4%      |
| 부모성장을 위한<br>심리지원서비스               | 전체 월평균  |           | 63,724천원  | 4,103천원   | 4,837천원   |
|                                   | 기관별 월평균 |           | 12,744천원  | 1,026천원   | 806천원     |
|                                   | 기관수     |           | 5개        | 4개        | 6개        |
|                                   | 비율      |           | 81.0%     | 14.9%     | 29.7%     |

#### 4) 일반 이용자 비율, 일반 이용자 매출액 비율, 서비스 유지 이용자 비율

##### (1) 일반 이용자 비율

| 구 분                         | 1분기   | 2분기   | 3분기   | 4분기   |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스     | 70.7% | 70.8% | 68.4% | 70.2% |
| 아동청소년정서발달지원서비스              | 8.7%  | 8.0%  | 1.6%  | 1.3%  |
| 아동청소년비전형성서비스                | 1.2%  | 1.4%  | 0.3%  | 0.5%  |
| 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등)     | 1.9%  | 1.9%  | 0.5%  | 0.5%  |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 59.2% | 57.8% | 55.3% | 52.6% |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | 3.8%  | 15.8% | 25.5% | 61.3% |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | 3.8%  | 30.3% | 14.3% | 16.0% |
| 맞춤형 자세유지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 17.6% | 15.4% | 12.8% | 17.4% |
| u-Health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | -     | -     | 0.2%  | 1.3%  |
| 노인맞춤형운동처방서비스                | -     | 3.0%  | 2.2%  | 1.4%  |
| 어르신정서지원서비스                  | -     | -     | -     | -     |
| 정신건강도탈케어서비스                 | 0.2%  | 0.3%  | 0.2%  | 0.4%  |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | -     | 80.0% | 16.6% | 32.5% |
| 서울시 전체                      | 49.9% | 49.8% | 47.6% | 49.6% |

##### (2) 일반 이용자 매출액 비율

| 구 분                         | 1분기   | 2분기   | 3분기   | 4분기   |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 영유아발달지원서비스/아동청소년심리지원서비스     | 73.1% | 72.8% | 70.5% | 72.3% |
| 아동청소년정서발달지원서비스              | 3.3%  | 3.1%  | 0.7%  | 0.5%  |
| 아동청소년비전형성서비스                | 0.7%  | 0.9%  | 0.1%  | 0.4%  |
| 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등)     | 0.9%  | 0.9%  | 0.2%  | 0.2%  |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 30.5% | 28.6% | 29.2% | 27.6% |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | 3.8%  | 15.8% | 26.1% | 62.1% |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | 40.0% | 30.3% | 14.0% | 15.7% |
| 맞춤형 자세유지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 18.4% | 16.7% | 18.6% | 26.7% |
| u-Health 시스템을 통한 대사증후군관리서비스 | -     | -     | 0.1%  | 0.6%  |
| 노인맞춤형운동처방서비스                | 2.5%  | 2.8%  | 2.0%  | 1.3%  |
| 어르신정서지원서비스                  | -     | -     | -     | -     |
| 정신건강도탈케어서비스                 | 0.2%  | 0.3%  | 0.2%  | 0.4%  |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | -     | 81.0% | 14.9% | 29.7% |
| 서울시 전체                      | 52.0% | 52.5% | 49.9% | 52.5% |

## (3) 서비스 유지 이용자 비율

| 구 분                         | 1분기  | 2분기  | 3분기  | 4분기  |
|-----------------------------|------|------|------|------|
| 영유아발달지원서비스                  | 0.5% | 1.0% | 0.3% | 2.6% |
| 아동청소년심리지원서비스                | 3.6% | 4.2% | 2.2% | 2.7% |
| 아동청소년정서발달지원서비스              | 3.0% | 1.9% | 0.8% | 0.7% |
| 아동청소년비전형성서비스                | 0.2% | 0.3% | -    | -    |
| 아동청소년 기타(정서, 학습, 리더십 등)     | -    | -    | -    | -    |
| 육아용품 및 장난감대여 서비스            | 9.8% | 9.9% | 9.8% | 9.9% |
| 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스           | -    | -    | -    | -    |
| 장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화맞춤형서비스  | -    | -    | -    | -    |
| 맞춤형 자세유지 보조기구 렌탈 및 리폼 서비스   | 1.0% | 0.9% | 2.0% | 1.7% |
| u-Health 시스템을 통한 대사중후군관리서비스 | -    | -    | -    | -    |
| 노인맞춤형운동저항서비스                | 2.8% | 3.1% | 2.2% | 1.5% |
| 어르신정서지원서비스                  | -    | -    | -    | -    |
| 정신건강토탈케어서비스                 | -    | -    | -    | -    |
| 부모성장을 위한 심리지원서비스            | -    | -    | 1.0% | 4.2% |
| 서울시 전체                      | 2.6% | 2.5% | 1.7% | 1.9% |



서울시복지재단  
2015-19

## 2014년 서울시 지역사회서비스투자사업 관리지표 조사

발행일 2014년 9월 18일

발행처 서울시복지재단

발행인 임성규

편집인 강일신

주소 서울시 종로구 송월길 52

전화 02-2011-0400

팩스 02-2011-0500

홈페이지 [www.welfare.seoul.kr](http://www.welfare.seoul.kr)(서울시복지재단)

[csi.welfare.seoul.kr](http://csi.welfare.seoul.kr)(서울시지역사회서비스지원단)

인쇄업체 명문인쇄공사(02.2275.5373)

I S B N 978-89-6298-346-3

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.  
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.