

서울시 사회서비스원 설립·운영계획(안)

서울특별시 사회서비스원 설립·운영을 위한 제반 절차 등을 차질없이 수행하기 위한 세부 실행계획을 마련하여 추진하고자 함

I 추진 배경

□ 배경 및 필요성

사회적 요인

- 저출생, 고령화로 인한 돌봄영역의 사회서비스 확대되는 과정에서, 과도한 민영화, 시장화로 사회서비스 질 관리에 어려움 초래
 - 노인세대 증가 등 인구구조의 변화는 돌봄의 공백 초래, 사회서비스 수요 증가 따른 서비스 공급시장 확대
 - 노인인구(65세이상) 비율 : 10.2%('08년) → 14.3%('18년) → 22.9%('28년)
 - 소규모 민간 제공기관의 과당 경쟁으로 낮은 임금, 낮은서비스 질, 시설 사유화 따른 회계 불투명 등 문제 발생
 - 사회서비스 제공기관중 점검대상의 60%에서 보조금 부정수급 발생('18.8월)

⇒ 사회서비스원 설립 통한 종사자 직접 고용, 서비스 직접 제공 및 관리로 공공성·전문성·투명성 확보 필요성 대두

정책적 요인

- '신정부 국정운영 5개년 계획' 국정과제('17.7월)
 - 시·도별 사회서비스원 설립을 통한 일자리 창출 및 서비스 제공인력 처우개선 발표
- '서울시 민선7기 공약' ('18.5월)
 - 서울시 사회서비스원 설립을 통한 국공립시설 운영, 종사자 처우개선, 서비스 품질 개선 등 발표

□ 추진 경과

구 분	추진일자	주요내용
타당성 연구용역	'16.8~11월	○ '사회서비스재단 설립 타당성 검토 연구
↓		
사회서비스원 설립 추진체계 구축	'17.7월~	○ 'TF' 구성·운영 ('17.6~, 총 4회) ○ '연구기획단' 구성·운영 ('17.7~, 총 16회) ○ 市 복지본부내 사회서비스원 설립 전담 기구 설치('18.1월)
↓		
효율적 운영 위한 연구용역	'18.5~11월	○ '사회서비스원의 효율적 운영과 서비스 품질방안 제고' 연구
↓		
기본계획 수립 및 이해관계자 의견수렴	'18.9~10월	○ 서울시 사회서비스원 설립 기본계획 ('18.9월) ○ FGI, 여론조사, 워크숍 등 실시 ※ 보육포럼('18.11~12월)
↓		
행안부 사전협의 및 자체심의	'18.9~11월	○ 행안부 1,2차 협의 ('18.9~11월) : 걱정 의견 ○ 市 운영심의위원회 심의 ('18.10월) : 걱정 의견
↓		
조례 제정안 공청회	'18.10월	○ 사회서비스원 설립 및 운영 관련 조례제정(안) 공청회 ※ 조례 제정안 공포 및 시행('19.1월)
↓		
시의회 심의	'18.11~12월	○ 조례제정안, 출연동의안 : 의결 완료 ○ '19년 예산 편성 : 9,121백만원
↓		
임원 선임	'19.1~2월	○ 대표이사(1), 비상임 선임직이사(6), 비상임 선임직감사(1)
↓		
재단법인 설립 허가 재단법인 등기	'19.2월	○ 보건복지부 임원 취임 승인 및 설립허가 ○ 사회서비스원 재단법인 등기 완료

공공이 책임지는 사회서비스 창출

전 략

- 종사자 직접고용과 직접서비스로 일자리 질과 서비스 질 제고
- 민간 사회서비스 질 제고를 위한 공공-민간 동반 발전 전략 마련
- 보육-요양-장애인활동지원 등 주요 서비스 정착 후 서비스 확대
- 이용자 편의 확대와 서비스 만족도 제고를 위한 통합서비스 제공

세부 추진 과제

국공립사회복지 시설 운영

- 장기요양 시설
 - 신규 중심, 위탁만료 시설 검토
 - ※기준 마련후 단계적 확대
- 국공립 어린이집
 - '19년 이후 신축

종합재가센터 설치·운영

- 전 자치구 설치
 - '21년까지 25개
- 돌봄SOS 연계
 - 대상자 발굴, 서비스 제공, 유기적 연계 등

민간 기관 지원

- 민간 컨설팅
 - 법률·회계·노무 상담 지원 등
- 대체인력 지원
 - 요양보호사, 보육교사 등
- 교육 지원
 - 민간 영세 기관 종사자 교육

서비스 품질 관리

- 표준모델 및 특화서비스 개발
 - 사업별, 기관별 운영체계 구축
 - 간급돌봄, 전문케어 취약보육 모델
- 종사자 교육 체계화
 - 직급별 교육운영
- 품질관리 체계 구축
 - 모니터링 지표개발, 평가 및 환류

Ⅲ

서울시 사회서비스원 설립 · 운영계획(안)

□ 설립 개요

- 재단명칭 : (가칭) 서울특별시 사회서비스원
- 설립형태 : 재단법인 ※ 설립근거 : 지방 출자출연법 및 동법 시행령
- 설립시기 : '19년 3월 ※ 창립기념식 개최('19.3.11)
- 추진방법 : 시범사업 우선 추진, 특별법 제정후 본사업 본격 시행
 - (제정 前) 현행 출자출연법에 따라 재단 설립, 복지부 시범사업 참여
 - (제정 後) 설립된 재단을 서비스원(특수법인)으로 전환, 본 사업 본격 시행

□ 추진 방향

- 시급성 및 서비스 체감도가 높은 장기요양(주야간보호, 재가방문), 장애인 활동지원(바우처), 보육(국공립어린이집) 등을 중심으로 선도적 추진
- 초기규모는 영역별로 최소화하되, 다양한 운영모델을 적용하여 시범운영, 사업운영 성과 등을 바탕으로 사업영역 및 규모 단계적 확대 추진
 - (사업구성) 국공립 사회복지시설 수탁 운영, 방문재가 서비스 제공, 민간 제공기관 지원 등의 사업을 추진하되 전체 사업규모와 사업장 수는 최소화
 - (채용규모) 초기에는 최소 인원만 확보, 이용자 증가에 따라 단계별 확대

□ 주요 업무

- (국공립 사회복지시설 직접 운영) 장기요양, 보육분야 등을 대상으로 신규 또는 위탁계약이 완료된 국공립시설 직접 운영
- (종합재가센터 설치·운영) 장기요양(주야간보호, 재가장기요양), 장애인활동지원, 노인돌봄서비스 등을 중심으로 종합서비스 제공
- (민간 서비스기관 지원) 민간시설에 대체인력 지원, 전문가(법률, 회계, 노무) 상담지원 및 서비스 표준운영모델 전파

□ 인력 운영(안)

○ '19년 조직 및 인력구성(안) : 총 572명

- (본 부) 1실 4팀, 22명 ※ 최소단위로 구성, 단계별 확충 예정
- (산하시설) 종합재가센터 4개소 480명, 국공립어린이집 5개소 70명

○ 단계별 세부인력(안) : '19년 572명 → '22년 4,016명

- 본 부 : 22명('19년) → 72명('22년)

본 부	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
'19년	22명	1	0	1	0	7	8	5

- 산하시설 : 550명('19년) → 3,944명('22년)

※ 연도별 인력 확충계획

구분	개소수 (인력)	1단계(설립기)		2단계(적응기)	
		2019	2020	2021	2022
인력 계	(4,016명)	(572명)	(1,306명)	(1,823명)	(315명)
본 부	1개소 (72명)	1개소 (22명)	- (15명)	- (20명)	- (15명)
산하 시설 운영	47개소 (3,944명)	9개소 (550명)	15개소 (1,291명)	16개소 (1,803명)	7개소 (300명)
장기요양시설	2개소 (230명)	-	-	-	2개소 (230명)
요양시설+주야간	2개소 (230명)	-	-	-	2개소 (230명)
종합재가센터	25개소 (3,434명)	4개소 (480명)	10개소 (1,221명)	11개소 (1,733명)	-
노인요양사업	25개소 (2,222명)	4개소 (278명)	10개소 (817명)	11개소 (1,127명)	-
요양시설+주야간+방문	4개소 (724명)	-	1개소 (181명)	3개소 (543명)	-
주야간+방문센터	8개소 (640명)	1개소 (80명)	3개소 (240명)	4개소 (320명)	-
방문센터 단독형	13개소 (858명)	3개소 (198명)	6개소 (396명)	4개소 (264명)	-
장애인 활동지원	12개소 (1,212명)	2개소 (202명)	4개소 (404명)	6개소 (606명)	-
국공립 어린이집	20개소 (280명)	5개소 (70명)	5개소 (70명)	5개소 (70명)	5개소 (70명)

※ '19년 시범운영 성과 등을 바탕으로 사업영역 및 규모 단계적 확대 예정(어린이집 대체교사, 방문간호사 등)

○ 인력운영 방식

- (고용계약) 서비스원에서 본부 및 산하기관 인력 직접 채용·배치
- (고용형태) 상용형 풀타임을 원칙으로 하되, 산하기관 서비스 제공인력 및 대체인력 일부는 상용형 파트타임으로 채용
- (처우수준) 생활임금 이상의 임금수준 적용, 교육훈련 및 복리후생 지원 등
- (임금형태) 복지부 급여 가이드라인과 시 용역결과(~'19.3월)에 따라 적용 예정
 - 예시 : 요양(연봉제, 숙련급제), 보육 및 사회복지시설(호봉제)

※ 숙련급제(안) : 경력, 근무성과 등에 따라 3단계 급여체계

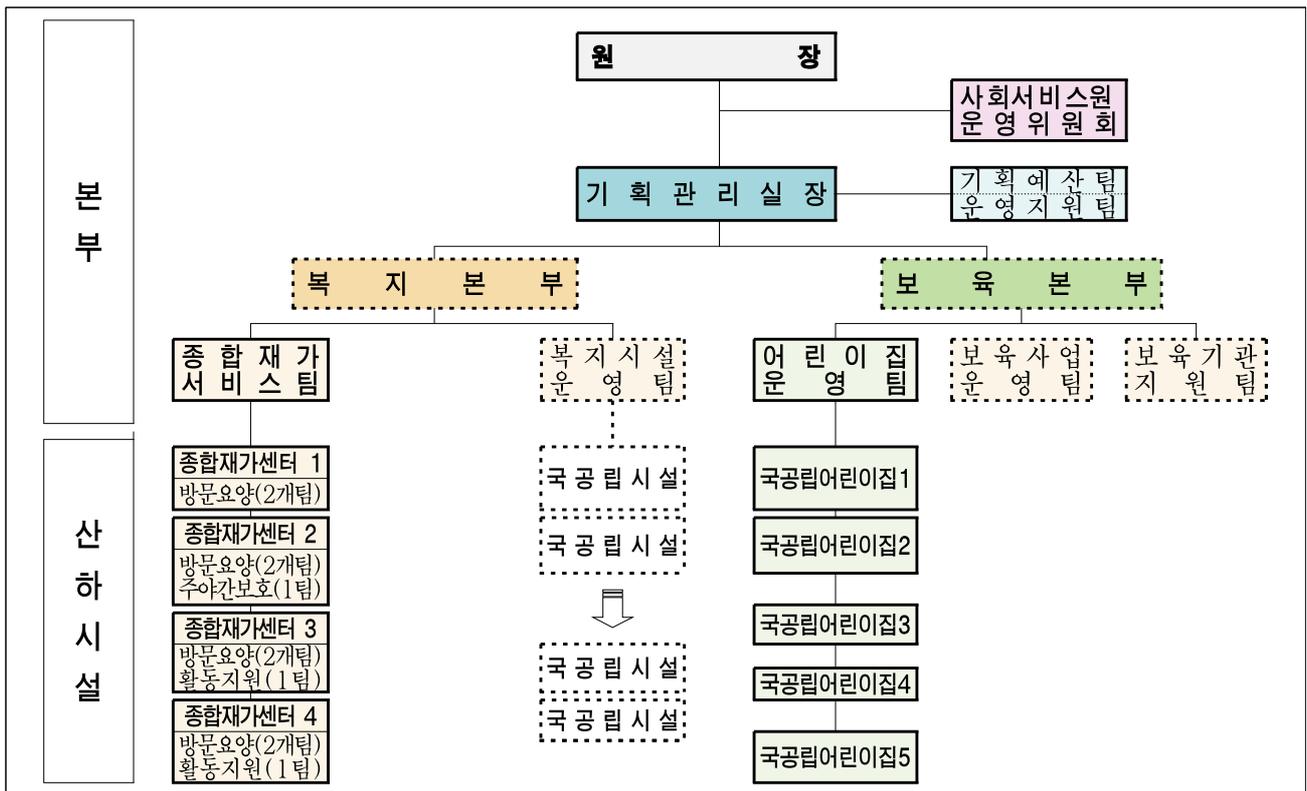
1급	멘토링역량	⇒	급별 우수사례 공유 및 신입직원 조기전략화 기여 등
2급	서비스제공역량	⇒	급별 기피 및 특화서비스 제공 성과 및 역량 등
3급	근무경력+교육훈련	⇒	숙련급간 최소근무연한, 필수교육이수 등

□ 조직 운영(안)

음영 실선 - '19년

음영 점선 - '20년 이후

투명 점선 - 검토중



※ '19년 시범운영 성과 등을 바탕으로 사업영역 및 규모 확대(대체인력파견 등)에 따라 조직 개편 예정

IV 사업별 세부계획

① 국공립 사회복지시설 운영

종사자 직접 고용을 통한 안정적 일자리 창출 및 종사자 전문성 교육과 수시 모니터링 등을 통한 서비스 품질 향상으로 민간 견인

□ 사업 대상

- (장기요양시설) 신규 또는 위탁계약 만료 시설
 - 초기는 신규시설 위주 운영, 기존 시설은 대상기준 등 마련후 단계적 확대
- (국공립어린이집) 2019년 이후 신축 시설 중심

□ 운영 방법

- (시립) 사회서비스원 조례에 근거하여 우선 위탁 계약 운영

〈 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례 〉

제15조(사무 및 사업의 위탁 등) ③ 시는 사회서비스원의 사업에 속하는 사업을 위탁할 때에 다른 법령에서 정하는 경우를 제외하고는 그 사업을 다른 기관에 우선하여 사회서비스원에 위탁할 수 있다.

- (구립) 위·수탁 적격자 심의 참여 등을 통한 운영

- 어린이집 : 수탁신청(6~7월)→계약체결(6~8월)→개원 준비(7~12월)→
보육교사 채용('20.1~2월)→개원('20.3월)

※ (가칭)사회서비스원 사업심의위원회(구성 예정)를 통해 위·수탁 대상 시설 사전심의

□ 대상 시설 현황

시설구분	계	2019	2020	2021	2022
요 양 시 설 (시 립)	6	-	1	3	2
어 린 이 집 (구 립)	15	-	5	5	5

② 종합재가센터 설치·운영

장기요양(주야간보호, 재가장기요양), 노인돌봄서비스, 장애인활동지원 등을 중심으로 이용자가 편리한 맞춤형 종합서비스 제공

□ 사업 대상

- (재가 장기요양 서비스) 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호
 - 방문요양 중심 초기 운영, 시설 설치 및 이용자 확보 등 운영 여건 따라 확대
- (사회복지 바우처 사업) 장애인활동지원, 노인돌봄종합
 - 사업 안정화 이후 산모신생아, 가사간병, 아이돌봄 등 사업 확장성 검토

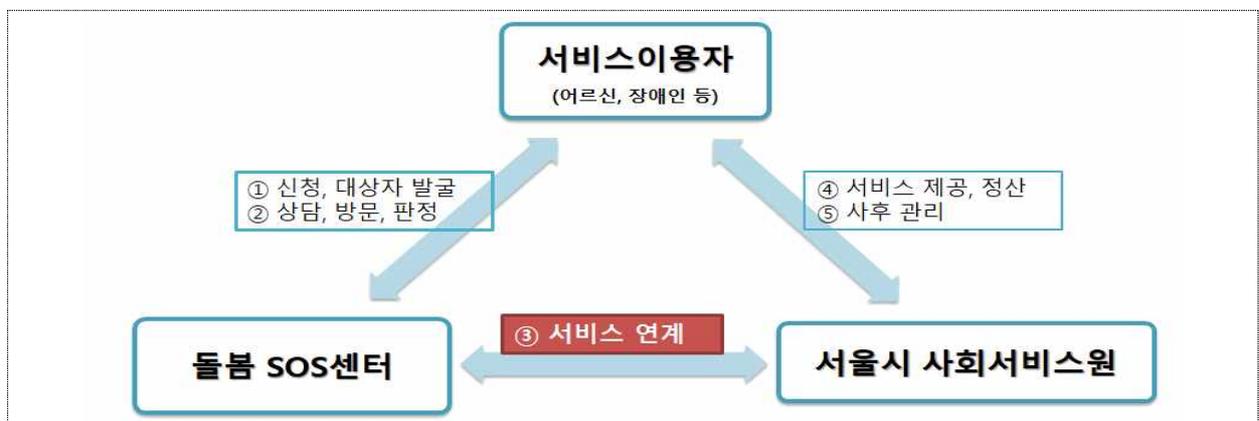
□ 운영 방법

- 권역별 4개소 시범운영 후 사업운영 성과 등을 바탕으로 단계적 확대
 - 4개소('19년) → 14개소('20년) → 25개소('21년)

※ 종합재가센터 설치 유형

- ① 방문형 : 노인방문요양 + 노인돌봄종합 + (장애인활동지원)
- ② 통원형 : 노인방문요양 + 노인돌봄종합 + **주야간보호시설**
- ③ 시설형 : 노인방문요양 + 노인돌봄종합 + **주야간보호시설 + 요양시설**

- 돌봄 SOS센터 시범사업 등 연계 추진으로 지역내 종합적 돌봄서비스 제공
 - 대상자 발굴 및 서비스 연계, 돌봄서비스 직접 제공 체계 구축

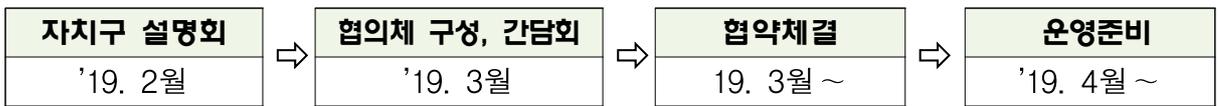


○ 사업 자치구 선정 및 사업 연계 방안

- 우선 협의 대상

- ① 돌봄 SOS센터 공모 선정 자치구 : ‘사회서비스원 종합재가센터 연계 계획’ 제안
- ② 주야간보호시설(데이케어) 신규 설치 자치구 등을 대상으로 우선 협의

- 자치구 설명회를 통한 협의체 구성, 간담회 실시 등으로 사업의향 자치구 선정, 자치구별 돌봄 수요, 인프라 등 고려한 권역별 균등 설치



※ 데이케어 수탁 절차(안) : 수탁신청(6~7월) → 계약체결(6~8월) → 신축·리모델링 (7~11월) → 이용자 모집(11~12월) → 개원(12월)

○ 자문회의, 전문기관 활용 등을 통한 종합재가센터 운영모델 개발

- 사업분야별(방문요양, 노인돌봄종합, 장애인활동지원 등) 운영모델 개발
- 직무 및 근무형태, 서비스 구성안, 이용자 맞춤형 특화서비스 등 설계
- ※ 서울시 사회서비스원 종합재가센터 운영모델 개발 용역('19.3월~7월)

○ 종합재가센터 서비스 개시 전 모의 운영('19.6월)

- 종사자 채용후 교육과정의 일환으로 종합재가센터 서비스 모의 시범 운영
- 실제 서비스 제공시 발생 가능한 리스크 사전 파악 및 시행착오 최소화

설치·운영 계획

시설 구분			계	2019	2020	2021	2022
총	계		25	4	10	11	-
방	문	형	13	3	6	4	-
통	원	형	8	1	3	4	-
시	설	형	4	0	1	3	-

기대효과

- 돌봄SOS센터 시범사업 등과의 연계 추진으로 지역내 종합적 돌봄서비스 체계 구축, 이용자 편의성 제고를 위한 시너지 효과

③ 민간 서비스기관 지원

민간시설에 대체인력 지원, 전문가(법률, 회계, 노무) 상담지원 및 서비스 표준운영모델 전파로 민·관 상생 협력 체계 구현

□ 추진 방향

- 민간 사업장 영역 보전과 함께 다양한 의견수렴을 통해 다각적 지원방안을 마련함으로써 민간과의 상생 전략 추진
 - 민간기관 컨설팅, 표준운영모델 전파, 대체인력 지원, 교육지원 등 마련
- 적정수가 현실화 노력 등 제도개선 발굴 및 건의, 인센티브 제공 등으로 사회서비스원에 대한 민간의 긍정적 기대효과 창출
 - 좋은돌봄 인증제 등 인센티브 제공 확대로 사회서비스 공공성 강화 노력

□ 사업 대상

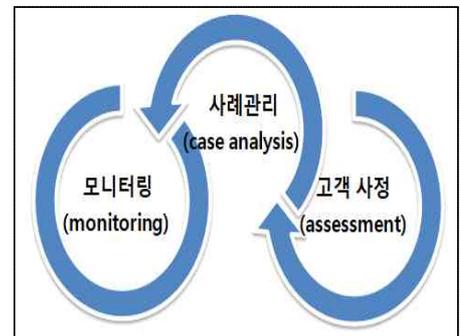
- (민간 컨설팅) 전문가 컨설팅, 표준운영모델 마련·전파
 - 법률·회계·노무 분야 전문가 채용을 통한 상담 및 컨설팅 지원('19.10월~)
 - ※ '19년도 전문가 채용(3명) : 변호사, 회계사, 노무사
 - 국공립 시설 운영·연구를 통한 표준운영모델 마련·전파('20. 상반기)
 - ※ 표준운영모델 구축, 산하기관 교육체계 구축 및 매뉴얼 개발 등 용역('19.하반기)
- (대체인력 지원) 종사자의 휴가 등 쉼 권리 보장, 업무 공백 방지
 - 데이케어센터 인증시설의 돌봄종사자에 대한 대체 방문요양사 지원
 - 보육공백 발생하는 어린이집에 대한 대체 보육교사 지원 또는 인건비 지원
 - ※ '19년 상반기내 관련부서 협의 통해 채용규모 산출 및 채용계획 수립 예정
- (교육 지원) 민간기관 종사자 교육 지원을 통한 사회서비스 질 제고
 - 서비스 매뉴얼, 종사자 교육으로 영세 민간기관 부담 완화 및 서비스 품질 향상

④ 서비스 품질관리

사회서비스원의 통합서비스 제공 모형에 적합한 표준운영 모델 구축, 서비스 품질 관리체계 개발, 제공인력 전문성 강화 방안 마련

□ 사업 내용

- 사업별 운영모델 및 표준서비스 개발로 운영의 체계화
 - 종합재가센터 운영모델 및 보육분야 운영모델 개발
 - 표준운영 체계 구축 : 사업별, 기관별 운영체계 구축 및 매뉴얼 개발
- 돌봄 사각지대 및 환경, 개인특성을 고려한 차별화된 서비스 개발
 - 긴급돌봄(기존서비스 제외자, 대기자), 전문케어서비스(치매, 암 등 질병자), 민간기피서비스 대응 등
 - 취약보육 모델 개발(시간연장, 장애아, 다문화 통합 보육 모델)
- 본부 및 산하기관 직원, 이용자 교육체계 개발로 전문성 강화
 - 종합재가, 보육 등 개발된 운영모델을 기반으로 한 현장중심 교육체계 구축
 - 공통, 보수, 심화교육 등 분야, 경력별 교육과정 설계
- 품질관리체계를 구축하여 서비스 모니터링
 - 모니터링 체계 및 지표 개발을 통해 기관별, 사업별 성과관리 체계 구축
 - 모니터링 지표를 적용하여 평가후 결과를 분석하여 차년도 사업 환류



※ 영역별 전문기관 활용 협업(복지재단, 여성가족재단, 민간 컨설팅기관)

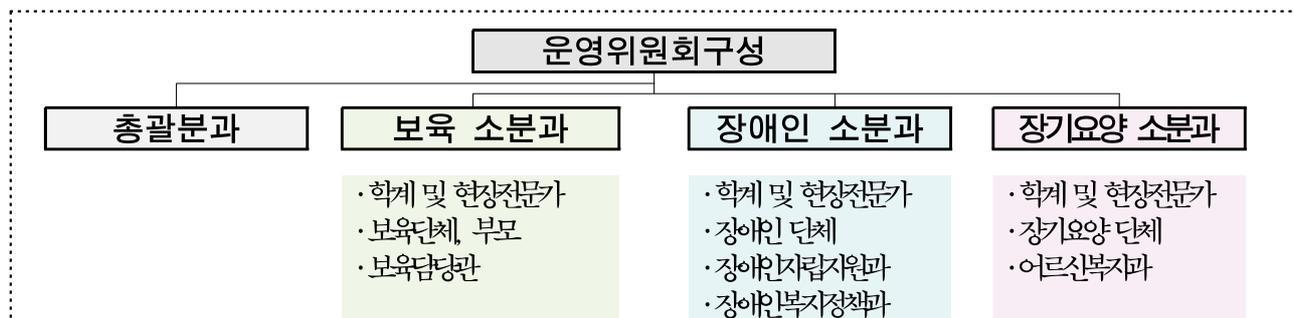
V 거버넌스 체계 구축

□ (가칭) 서울시 사회서비스원 사업심의위원회 구성·운영

- 사업 수행 범위 및 종류, 위·수탁 적정성 등을 논의하기 위한 기구
 - (구성) 행정1부시장, 복지정책실장, 여성가족정책실장, 행정국장, 정책기획관, 사회서비스원장 등
 - (운영) 상반기내 심의위원회 구성, 안전 발생시 수시 개최

□ 사회서비스원내 상설 협치기구인 운영위원회 구성·운영

- 사업의 다양성과 확장성, 서비스 통합 제공 논의를 위한 자문기구
 - (구성) 시의회, 학계, 현장전문가, 이용자, 시 관련 부서 등 전방위적 참여
 - (운영) 기 운영되던 연구기획단의 확대 구성·운영, 상반기내 구성 및 운영



□ 자치구 설명회, 수요조사, MOU체결 등을 통한 사업 연계

- 종합재가센터 사업시행 자치구 선정 및 협의체 구성 등
 - 돌봄 SOS센터 공모 선정 자치구 협의, 자치구 설명회 등으로 권역별 균등 설치
- 신축 국공립 어린이집 자치구 위·수탁 공모참여 및 계약

□ 보건복지부와의 시범사업 협의체 참여

- 추진배경 : 중앙-지방간 협력 통한 문제해결 방안 마련 필요
- 운영방법 : 준비상황, 문제점, 중앙 지원 필요사항 등 공유, 토론
 - 시·도 및 복지부 진행상황 공유, 종합재가센터 표준모델(안) 등 논의 등

VI 홍보 계획

홍보 전략

- 시기별 홍보방식 차별화 : 사전 홍보 → 집중 홍보 → 확산 홍보

1단계 사전홍보	<ul style="list-style-type: none"> ○ '19.2~4월 : 긍정적 기대감 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 설립 취지(배경 및 필요성), 추진 상황 등 - 설립 준비 단계별 보도자료, 전문가 기고문, 기획기사 등 언론매체 중심의 사전홍보로 사회서비스원의 긍정적 기대감 조성
2단계 집중홍보	<ul style="list-style-type: none"> ○ '19.5~6월 : 인지도 제고 및 이용 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 주요사업 및 이용방법 안내 - 온라인 캠페인, 설명회 개최 등 시민 참여형 홍보로 이해도 제고 - 다양한 매체를 활용한 시민 접점 홍보로 이용 활성화 유도
3단계 확산홍보	<ul style="list-style-type: none"> ○ '19.7월~ : 공감대 확산 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 종류 및 이용방법 지속 안내, 이용후기 활용 - 스토리텔링형 콘텐츠 제작·확산하여 시민 공감대 확산

- 120과의 업무협약을 통한 대시민 홍보 및 이용 안내, 접근성 제고

홍보 일정(안)

시 기	매 체	내 용
3월	언 론	사회서비스원 본부 직원 채용공고 보도
		전문가 기고(학계 전문가)
		전문가 기고(현장 전문가)
4월		산하기관 권역 선정 및 산하기관 직원 채용공고 보도
		전문가 기고(장애인의 날)
5월		전문가 기고(가정의 달)
6월		산하기관 직원 채용, 사전 교육 실시 및 모의운영 보도
		산하기관 개원 및 이용자 모집 보도
	오프라인	포스터, 리플릿, 현수막 등 홍보물 배포
		지하철, 버스, 구두수선대 시 인쇄매체 광고
	온라인	지하철 및 버스 모니터, 옥외전광판 등 시 영상매체 광고
		온라인 포털 캠페인 추진
	방 송	인터넷 언론사 영상 및 카드뉴스 제작·배포
		지상파 TV 방송 프로그램 송출
		라디오 캠페인 광고 추진

복지부와 시범 지자체 사회서비스원 명칭 및 CI 공통 사용

- “서울시 사회서비스원(Seoul P.A.S.S.)” ※ 명칭 앞에 공식 행정주체명 사용
 - Seoul Metropolitan Government Public Agency for Social Service



VII 향후 추진일정

사회서비스원 본부 조성 및 리모델링 : '19. 2~4월

직원 채용 : '19. 2~6월

- **본부 직원**
 - 용역계약(2월), 컨설팅(3월), 공고 및 원서접수(3월), 채용심사(4~5월),
결격사유 조회 및 임용(5~6월)
- **산하시설 직원**
 - 용역계약(3월), 직무분석 및 전형설계(4월), 채용심사(5~6월), 결격사유
조회 및 임용(6월)

서비스 개시 : '19. 하반기