

문서번호	지역복지본부-809
보존기간	년
결재일자	2016.02.24.
공개여부	공개
방침번호	

★주임	사회복지재단장	지역복지본부장	대표이사	
진아경	장인복	강일신	02/24 임성규	
협조	과장 정은정	정은정	팀장 이미자	이미자
	본부장 류명석	류명석		

2016 서울시 지역사회서비스 품질향상 및 실무지원을 위한
제공기관·자치구 역량강화 계획





사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 '무 ■'로 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 내 용
중 장 기 비 전 및 전 략	<ul style="list-style-type: none"> 5 대 전 략 방 향 : 사회서비스 혁신 19대세부전략과제 : 지역 맞춤형 사회서비스 공급
재 단 내 부 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 감 사 실 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 연 구 개 발 실 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 전 략 경 영 본 부 : 유 ■ (재무팀, 기획조정팀 - 예산 및 계약관련 사항 검토) 무 <input type="checkbox"/> 공 공 협 력 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 지 역 복 지 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 서 울 사 회 복 지 공 익 법 센 터 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ 찰 아 가 는 주 민 센 터 추 진 지 원 단 : 유 ■ (자치구 공무원 교육 연계방안 검토) 무 <input type="checkbox"/>
외 부 관 계 자 협 의	<ul style="list-style-type: none"> 서 울 시 : 유 ■ (보훈복지팀 - 사업방향 협의) 무 <input type="checkbox"/> 자 치 구 : 유 ■ (현장모니터링 일정 조정) 무 <input type="checkbox"/> 기 타 단 체 · 기 관 : 유 ■ (보건복지부, 사회보장정보원 - 사업 운영 관련 논의) 무 <input type="checkbox"/>
시 민 소 통 계 획	<ul style="list-style-type: none"> 사 전 준 비 단 계 : 설명회■ 간담회□ 교 육□ 설문조사■ 자문회의□ 온라인□ 기타□ () 사 업 진 행 단 계 : 설명회□ 간담회■ 교 육■ 설문조사■ 보고서□ 캠페인□ 자문회의■ 홍보물(정보지, 리플릿 등)□ 온라인□ 기타□ () 완 료 후 마 무 리 (성 과 보 고 단 계) : 설명회□ 간담회□ 성과보고회□ 보도자료□ 설문조사■ 칼럼/기고문□ 보고서■ 평가회의■ 온라인□ 기타□ ()

2016 서울시 지역사회서비스 품질향상 및 실무지원을 위한
제공기관·자치구 역량강화 계획

지역사회서비스투자사업 담당자(자치구 및 제공기관)의 업무능력 향상을 위한 실무지원 및 운영관리를 통하여 서울시 지역사회서비스의 품질을 향상시키고자 함

1 추진 근거

대표이사 방침

- 지역복지본부-662호(2016.02.17)

2 추진 배경

지역사회서비스투자사업 품질관리 특성

- 사회서비스는 지역사회의 환경과 조건, 이용자와의 관계에 따라 서비스 내용과 품질의 차이 발생
- 지역별 역량의 상향 평준화를 위해 맞춤형 교육, 제공기관 컨설팅 등을 실시하여 담당자 실무 역량 강화 필요
- 현장 모니터링, 우수사례 발굴 및 전파 등을 통해 수요자의 올바른 선택 지원, 다양한 공급자의 경쟁을 촉진 시켜 서비스 품질향상 도모

2016년 주요 추진 방향

- 자치구 및 제공기관 역량강화를 위한 맞춤형 교육, 컨설팅 추진
- 지역사회서비스 품질관리를 위한 현장모니터링 강화 및 우수사례 발굴
- 현장 밀착형 사업 추진 및 소통 강화

3

추진 경과

추진 경과(내·외부 의견 수렴)

○ 보건복지부 사회사업과 주관 워크숍 및 의견 수렴

- 내용 : 2016년 지역사회서비스투자사업 지침 개정 주요사항

- 반영 내용

▶ 사업 내실화를 위한 제도 개선

: 본인부담금에 따른 책임 소지 명확화, 본인부담금 환급 규정 및 서비스 이용시간 및 결제 방식 개선 등에 따른 현장모니터링 강화

▶ 지역 지원단의 주요 기능 강화

: 제공인력 교육 훈련 관리, 신규 제공 기관 등록 시 사전 컨설팅 의무화

○ 2015년 지원단 사업 성과 설문조사 실시

- 내용 : 2015년 발간물 활용도 조사 및 교육, 기타 건의 사항 등

- 반영 내용 : 실무가이드 활용도가 높아 관련 사업 지속 추진 및 제작 부수 확대

○ 서울시 지역사회서비스지원단 운영자문 회의

- 내용 : 2015년도 사업 현안 보고 및 2016년 사업계획 자문 등

- 반영 내용 : 찾아가는 동주민센터 공무원 교육 연계 및 홍보 방안 모색

최근 2년 주요 성과

2014년

2015년

성 과	<ul style="list-style-type: none"> ● 지역중심의 사업 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 자치구 컨설팅(17개) - 찾아가는 맞춤형 교육(10회) ● 지자체 협력 체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 자치구 및 지원단으로 구성된 합동점검단 모니터링 수행(90여개소) - 우수사례 공모 및 시상식 서울시와 공동 추진 	➔	<ul style="list-style-type: none"> ● 제공기관·자치구 공무원 역량강화 지속 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 자치구 컨설팅(23개) - 자치구 거점 찾아가는 교육(15회) ● 지자체 협력 체계 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 자치구 및 지원단으로 구성된 합동점검단 모니터링 수행(100여개소) - 가사간병방문지원사업 모니터링 확대 시행 ● 현장 품질개선 체계 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 기존 우수사례 추적 조사 - 타시도 우수사례 분석 및 델파이조사 실시를 통한 효과성 파악
--------	---	---	--

4 16년 개선사항

☐ 품질 제고를 위한 자치구·제공기관 역량강화 도모

○ 신규 제공기관 등록 시 사전 컨설팅 의무화

- 등록제 이후 제공기관의 급속적인 증가로 서비스 품질관리의 어려움 발생

☞ (16년 개선사항) 신규 제공기관 등록 시 사전 컨설팅 의무화

○ 사업 내실화를 위한 제도 개선

- 본인부담금 미납, 무단결석, 환급 규정 관련 명확한 지침 수립 요구

☞ (16년 개선사항) 본인부담금에 따른 책임소지 명확화, 본인부담금 환급 규정 및 서비스 이용시간 및 결제 방식 개선에 따른 현장모니터링 강화

○ 현장 밀착형 사업 추진 및 소통 강화

- 서울시 복지사업과 연계한 홍보 및 사업 활성화 방안 모색

☞ (16년 개선사항) 찾아가는 동주민센터 공무원 교육 연계 및 홍보 방안 모색

5 사업 중기목표

□ 중기 목표 및 전략과제

미션	보편적 복지사회 실현을 위한 사회서비스 활성화				
↑					
목표	서울시 사회서비스 산업기반 구축 및 품질 향상				
↑					
추진 전략	사회서비스 품질 제고를 위한 제공기관· 자치구 역량강화				
전략 과제	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">주요과제</th> <th style="text-align: center;">세부과제</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">사회서비스 품질 제고를 위한 자치구· 제공기관 역량강화</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 제공기관 및 자치구 공무원 맞춤형 교육 ▶ 제공기관 컨설팅 ▶ 제공기관 운영지침 개정· 보급 ▶ 제공기관 현장 모니터링 ▶ 우수사례 발굴· 확산 </td> </tr> </tbody> </table>	주요과제	세부과제	사회서비스 품질 제고를 위한 자치구· 제공기관 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 제공기관 및 자치구 공무원 맞춤형 교육 ▶ 제공기관 컨설팅 ▶ 제공기관 운영지침 개정· 보급 ▶ 제공기관 현장 모니터링 ▶ 우수사례 발굴· 확산
주요과제	세부과제				
사회서비스 품질 제고를 위한 자치구· 제공기관 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 제공기관 및 자치구 공무원 맞춤형 교육 ▶ 제공기관 컨설팅 ▶ 제공기관 운영지침 개정· 보급 ▶ 제공기관 현장 모니터링 ▶ 우수사례 발굴· 확산 				

□ 향후 3년 목표

	2016년	2017년	2018년
목표	<ul style="list-style-type: none"> • 자치구·제공기관 역량 강화 - 제공기관 등록 전 사전컨설팅 실시 - 제공기관 모니터링 강화 및 우수사례 발굴 	<ul style="list-style-type: none"> • 자치구·제공기관 역량 강화 - 가사간병 및 산모신생아 자치구 담당 공무원 교육 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 자치구·제공기관 역량 강화 - 제공기관 교육 훈련 이수 관리 방안 도입

6 세부 추진 계획

□ 자치구 및 제공기관 맞춤형 교육

○ 교육 욕구 및 만족도 조사

- 일정 : 2016년 연중
- 대상 : 자치구 담당 공무원, 제공기관 실무자
- 주요내용
 - ▶ 사전 욕구 조사, 연간 교육 계획 공유
 - ▶ 만족도 조사 지표 개정
 - ▶ 교육 후 만족도 조사 시행 및 결과사항 상시 반영
- 방법 : 설문지 제작 및 활용

○ 기초실무 및 심화 교육

- 일정 : 2016. 4 ~ 10월
- 대상 : 자치구 담당 공무원, 제공기관 실무자
- 주요내용
 - ▶ 보건복지부 지침에 기반한 서울시 사업 운영 관리
 - ▶ 시설 및 이용자 안전 규정
 - ▶ 개인정보 보호, 현장점검 교육
 - ▶ 제공기관 욕구에 기반한 심화교육 실시

- 방법
 - ▶지원단 집합교육(제공기관 3회, 자치구 2회)
 - ▶주제에 따른 전문 강사 활용
 - ▶대규모 인원 수용이 가능한 교육 장소 임대

□ 제공기관 컨설팅

○ 등록 전 사전 컨설팅

- 일정 : 2016. 1 ~ 12월
- 대상 : 서울시 내 등록을 희망하는 제공기관
- 주요내용
 - ▶등록 전 사전컨설팅을 통한 제공기관 등록 절차 안내
 - ▶자치구에 컨설팅 결과 통보
 - ▶등록증 발급 후 사업 내실화를 위한 기본 지침 및 세부사업별 표준안 안내
- 방법 : 제공기관이 지원단 내방하여 진행

○ 제공기관 컨설팅

- 일정 : 2016. 1 ~ 12월
- 대상 : 효과적인 사업 운영을 위해 컨설팅을 희망하는 제공기관
- 주요내용
 - ▶지역사회서비스투자사업 배경, 조직운영 등
 - ▶서비스 품질향상 방안, 세부사업별 표준안 안내 등
- 방법 : 제공기관이 지원단 내방하여 진행

□ 제공기관 운영지침 개정·보급

○ 관련 자료 수집

- 일정 : 2016. 2 ~ 3월
- 대상 : 서울시 등록 제공기관

- 주요내용

- ▶ 2016년 보건복지부 지침 변경 사항, 사회보장정보원 관련 자료 참고
- ▶ 서식 및 Q&A 등 현장 활용도를 반영하여 수정 및 반영

○ 제공기관 운영지침 제작

- 일정 : 2016. 3월 ~ 4월

- 주요내용

- ▶ 비교견적을 통한 업체 선정
- ▶ 선정된 업체와 내용 편집 및 디자인 작업 진행
- ▶ 수량 및 배포 교육 일정을 고려하여 발간

○ 제공기관 운영지침 배포 및 교육

- 일정 : 2016. 4월 ~ 5월

- 대상 : 서울시 등록 제공기관

- 주요내용

- ▶ 집합 교육 또는 등록 전 사전컨설팅 시 활용
- ▶ 잔여분 연중 상시 배포(신규 등록 예정 기관을 고려하여 잔여분 상시 보유)

□ 제공기관 현장 모니터링

○ 2016년도 모니터링 지표 개발

- 일정 : 2016. 4 ~ 5월

- 주요내용

- ▶ 2015년 현장 모니터링 결과를 근거로 수정사항 확인
- ▶ 2016년 보건복지부 정책방향 반영
- ▶ 자치구 담당 공무원 대상 현장점검 지표 교육 실시

○ 정기 모니터링

- 일정 : 2016. 5 ~ 11월
- 대상 : 지역사회서비스투자사업 및 가사간병, 산모신생아사업 제공기관
- 주요내용
 - ▶서울시 및 자치구와 합동점검단 구성
 - ▶중점 점검이 필요한 사업 중심으로 대상 제공기관 선정
 - ▶사업 지침 준수, 부정사용, 민원 등 관련사항 점검

○ 수시 모니터링

- 일정 : 2016. 2 ~ 12월
- 대상 : 부정사례 접수 제공기관
- 주요내용
 - ▶보건복지부, 서울시, 자치구 합동점검을 통해 부정결제, 민원처리 등 점검
 - ▶점검 결과에 따라 지자체와 협의하여 후속 조치 시행

□ 우수사례 발굴·확산

○ 우수사례 발굴을 위한 자문회의 실시

- 일정 : 2016. 8 ~ 9월
- 주요내용 : 사업 추진 방향 설정을 위한 자문 회의 실시

○ 우수사례 공모 및 선정 심사회의 실시

- 일정 : 2016. 9 ~ 10월
- 대상 : 서비스 제공기관
- 주요내용
 - ▶우수사례 공모 및 선정 심사회의 실시
 - ▶우수사례 선정 결과 발표

- 우수사례 시상식 개최
 - 일정 : 2016. 10 ~ 11월
 - 주요내용 : 우수사례 시상식 개최

- 우수사례집 발간 · 배포
 - 일정 : 2016. 10 ~ 11월
 - 주요내용
 - ▶비교견적을 통한 업체 선정
 - ▶선정된 업체와 내용 편집 및 디자인 작업 진행
 - ▶우수사례 시상식 일정을 고려하여 발간

7

시민 소통 계획

사업 맞춤형 소통 대상

- 사회서비스 제공기관 및 제공인력
 - 사회서비스 기관으로 등록하여 이용자에게 현재 서비스를 제공하고 있는 기관 및 인력

- 서울시 및 자치구 공무원
 - 사회서비스투자사업을 담당하는 서울시·자치구 담당 공무원 및 찾아가는 동주민센터 담당 공무원

- 기타 유관 기관 및 자문단 등
 - 보건복지부, 사회보장정보원, 보건복지인력개발원, 한국지역사회서비스지원단협의회, 학계 교수 및 관련 분야 전문가 등

대상별 소통 계획

- 사회서비스 제공기관 및 제공인력
 - 교육, 간담회, 컨설팅, 현장 모니터링을 통한 오프라인 만남

- 사전 욕구조사, 사후 만족도 조사로 현장 의견 수시 접수

- 서울시 및 자치구 공무원

- 교육, 현장 모니터링, 사업별 간담회 등을 통한 소통
- 공무원 인트라넷을 활용한 상시 소통체계 마련

- 기타 유관 기관 및 자문단 등

- 자문회의 등을 통한 협력관계로서의 소통

- 사업 단계별 소통 계획

- 사전 준비단계

- 사전 욕구 조사 실시
- 일정 및 요청사항 취합하여 사업 진행에 반영

- 사업 진행단계

- 간담회, 교육, 컨설팅, 모니터링, 설문조사 실시
- 온라인 매체 활용(홈페이지, 페이스북 등)

- 사업 완료단계(성과보고)

- 교육 및 발간물 활용도 조사
- 현장 모니터링 결과보고 공유

8 추진 일정

추진사업		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
품질향상 및 실무지원을 위한 제공기관· 자치구 역량강화 계획	제공기관 및 자치구 공무원 맞춤형 교육												
	제공기관 컨설팅												
	제공기관 운영지침 개정·보급												
	사회서비스 우수사례 발굴·확산												
	현장 모니터링												

9 예산 사항

소요예산

- 총 예산액 : 23,216,000원
- 세부내역

편성목	예산내역	세부내역	예산액
일반운영비	○ 맞춤형 교육		6,200,000원
	강사비	350,000원*2명	700,000원
	교육진행비(현수막 제작 등)	500,000원*5회	2,500,000원
	장소대관료	1,000,000원*3회	3,000,000원
	○ 우수사례 발굴		6,000,000원
	포상비	4,000,000원*1식	4,000,000원
	진행비(대관료, 현수막, 답례품 제작 등)	2,000,000원*1식	2,000,000원
회의운영비	○ 우수사례 발굴		516,000원
	자문수당	100,000원*2명	200,000원
	회의비	2,000원*4명*2회	16,000원
	심사수당	150,000원*2명	300,000원
도서인쇄비	○ 실무가이드 발간비		7,500,000원
	○ 맞춤형교육 자료집		1,500,000원
	○ 우수사례집 발간비		1,500,000원

- 예산과목 : 수탁사업, 수탁사업 운영, 지역사회서비스지원단 운영,
일반운영비/회의운영비/도서인쇄비

예산집행계획(분기별)

*단위, 천원 / 금액·비율은 누계

사업명	예산	3월	6월	9월	11월
제공기관·자치구 역량강화	23,216 (100%)	7,500 (32%)	11,350 (49%)	15,716 (68%)	23,216 (100%)

10 행정사항

- 보건복지부 및 서울시 주무부서와 긴밀한 업무협조 체계 유지
- 자치구 사업 담당자 및 제공기관 협조 요청
- 재무팀과 지침서 및 우수사례집 발간 계약 관련 업무 협의
- 사업 관계자들과 협의 후 세부 일정 변동 가능. 끝.