

|      |             |
|------|-------------|
| 문서번호 | 지역복지본부-886  |
| 보존기간 | 년           |
| 결재일자 | 2016.02.29. |
| 공개여부 | 공개          |
| 방침번호 |             |

|     |         |         |              |      |
|-----|---------|---------|--------------|------|
| 주임  | 사회복지재단장 | 지역복지본부장 | 대표이사         |      |
| 정지영 | 장인복     | 강일신     | 02/29<br>임성규 |      |
| 협조  | 과장 정은정  | 정은정     | 팀장 이미자       | 代정은정 |
|     | 본부장 류명석 | 류명석     |              |      |

2016 서울시 지역사회서비스 활성화 기반 조성을 위한  
**사업 관리 및 지원 추진 계획**





# 사전 검토항목

※해당사항이 없을 경우 ‘무 ■’로 표시하시기 바랍니다.

| 검토항목                  | 검 토 내 용   |
|-----------------------|---|
| 중 장 기<br>비 전 및<br>전 략 | <ul style="list-style-type: none"> <li>5 대 전 략 방 향 : 사회서비스 혁신</li> <li>19대세부전략과제 : 지역맞춤형 사회서비스 공급</li> </ul>  |
| 재 단 내 부<br>협 의        | <ul style="list-style-type: none"> <li>감 사 실 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>연 구 개 발 실 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>전 략 경 영 본 부 : 유 ■ (기획조정팀- 온라인 홍보 연계 ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>공 공 협 력 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>지 역 복 지 본 부 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>서 울 사 회 복 지 공 익 법 센 터 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■</li> <li>찾 아 가 는 주 민 센 터 추 진 지 원 단 : 유 ■ (복지플래너를 통한 사회서비스 홍보 ) 무 ■</li> </ul>   |
| 외 부 관 계 자<br>협 의      | <ul style="list-style-type: none"> <li>서 울 시 : 유 ■ (보훈복지팀- 심의위원회, 자문회의 등 ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>자 치 구 : 유 ■ (지역행사 참여·지원, 리플릿 배포 등 ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>기 타 단 체 · 기 관 : 유 ■ (전국지원단협의체, 신규사업 개발 등 ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>   |
| 시 민<br>소 통<br>계 획     | <ul style="list-style-type: none"> <li>사 전 준 비 단 계 : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 ■ 교 육 <input type="checkbox"/> 설문조사 <input type="checkbox"/> 자문회의 ■<br/>온라인 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( )</li> <li>사 업 진 행 단 계 : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 ■ 교 육 ■ 설문조사 <input type="checkbox"/> 보고서 <input type="checkbox"/><br/>캠페인 <input type="checkbox"/> 자문회의 ■ 홍보물(정보지,리플릿 등) ■<br/>온라인 ■ 기타 ■ (지역행사 참여·지원 등)</li> <li>완 료 후 마 무 리 (성 과 보 고 단 계) : 설명회 <input type="checkbox"/> 간담회 <input type="checkbox"/> 성과보고회 ■ 보도자료 <input type="checkbox"/><br/>설문조사 ■ 칼럼/기고문 <input type="checkbox"/> 보고서 <input type="checkbox"/> 평가회의 <input type="checkbox"/><br/>온라인 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( )</li> </ul> |

# 2016 서울시 지역사회서비스 활성화 기반 조성을 위한 사업 관리 및 지원 추진 계획

서울시 지역사회서비스 활성화 기반을 조성하기 위하여, 지역 맞춤형 사회 서비스 기획·발굴, 상호 협조적인 네트워크 관리·운영, 효과적이고 주민 체감형의 홍보 방안을 추진하고자 함

## 1 추진 근거

### 대표이사 방침

- 지역복지본부-662호(2016.02.17)

## 2 추진 배경

### 지자체의 사회서비스 기획·발굴 기회 확대

- 중앙정부가 직접 기획·관리하는 공급체계로는 지역 특성과 주민의 다양한 서비스 욕구 충족의 한계
- '16년 보건복지부 지침 개정으로 인해 지자체의 사업 운영 자율성 강화

### 다양한 소통 채널을 통한 사회서비스 네트워크 강화

- 현장의 의견(이용자, 제공기관)을 직접적으로 수렴할 수 있는 소통 채널 부족
- 서울시 지역사회서비스 공공전달체계의 한계로 자치구 공무원 간의 정보 교류 및 상호 협조적인 네트워킹 필요
  - 사업별 담당부서 및 인력 분산(25개 자치구/세부사업 담당자 205명)

## □ 사회서비스 인지도 제고

- 지역 주민이 직접 체감할 수 있도록 새로운 접근 방법 모색
- 효율적이고 효과적인 사회서비스 홍보 전략 추진 필요

## 3

### 추진 경과

## □ 보건복지부 사회서비스사업과 주관 워크숍 및 의견 수렴

- 내용: 2016년 지역사회서비스투자사업 지침 개정 주요사항
- 반영 내용: 서울시 지역사회서비스 제공 계획 심의위원회 운영
  - ☞ 지자체에서 시군구 서비스 신규 승인 및 기준정보 변경 가능
- 2015년 지원단 사업 성과 설문조사 실시
  - 내용: 2015년 지원단 사업 업무도움도 평가, 기타 건의사항 등
  - 반영 내용: 서울시복지재단과 온라인 홍보 방안 통합 모색
- 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<br>과 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역 맞춤형 사회서비스 기획·발굴               <ul style="list-style-type: none"> <li>- '14년 신규사업 정착·지원</li> <li>- 신규사업 제안 창구 마련</li> <li>- 사업 광역화 추진(저소득건강 증진서비스)</li> </ul> </li> <li>● 지역중심 시민 소통 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 나눔대축제 참여</li> <li>- 자치구 지역행사 참여·지원</li> <li>- 이용자 중심의 홈페이지 개편</li> </ul> </li> <li>● 사업관리 시스템 구축               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연차별로 체계적인 정보 관리·추적이 가능한 시스템 구축</li> </ul> </li> </ul> | ➔     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역 맞춤형 사회서비스 기획·발굴               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 광역화·표준화 추진(시각 장애인안마치료서비스)</li> <li>- 이용률 미흡 사업 예산 감액 추진</li> </ul> </li> <li>● 다양한 매체를 활용한 홍보 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용자 가이드 제작·배포</li> <li>- 다양한 홍보 수단 활용(SNS 이벤트, 팟캐스트 등)</li> </ul> </li> <li>● 사업 정보 관리 체계화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제공기관, 공무원, 사업정보 등 시스템을 활용하여 정보 관리</li> </ul> </li> <li>● 우수 자치구 해외연수               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업담당자 관심도 제고 및 해외 사회서비스 관련 지식 습득</li> </ul> </li> </ul> |

**4** 16년 개선사항

□ 사회서비스 활성화를 위한 신규사업 개발 추진

- 보건복지부 지침 개정으로 지자체에서 시군구 서비스 신규 승인 및 기준정보 변경 가능

☞ (16년 개선사항) '17년 서울시 지역사회서비스 신규사업 개발·추진

현장 밀착형 사업 추진 및 소통 강화

○ 대시민 접촉점 확대를 통한 현장의견 청취 반영 필요

☞ (16년 개선사항) 사회서비스 이용자 간담회 실시

○ 서울시 복지사업과 연계한 홍보 및 사업 활성화 방안 모색

☞ (16년 개선사항) 서울시 찾아가는 복지사업 연계 교육 및 홍보 추진

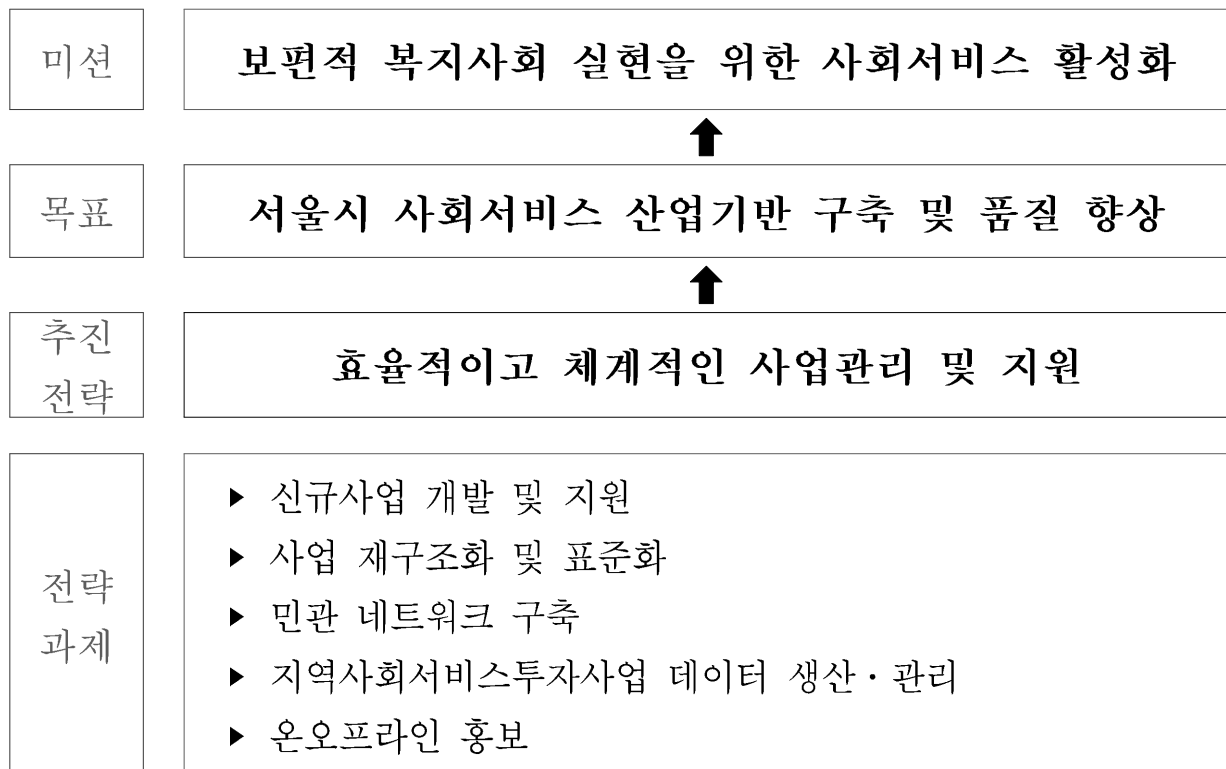
○ 효과적인 온라인 홍보 방안 모색

- 지역사회서비스 자체 콘텐츠만으로 온라인 홍보를 수행하는데 한계

☞ (16년 개선사항) 재단 온라인 홍보(블로그, 페이스북, 웹진)와 통합 추진

**5 사업 중기목표**

중기 목표 및 전략과제



## □ 향후 3년 목표

|    | 2016년  | 2017년   | 2018년   |
|----|--|---|---|
| 목표 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 효율적이고 체계적인 사업관리 및 지원</li> <li>- '17 보급을 위한 지역 맞춤형 신규 사업 개발(1개)</li> <li>- 이용자 책임 강화를 위한 홍보</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 효율적이고 체계적인 사업관리 및 지원</li> <li>- 이동분야 사업 재구조화 및 표준화</li> <li>- 신규 사업 시장 정착을 위한 전략적 홍보 강화</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 효율적이고 체계적인 사업관리 및 지원</li> <li>- (19-21년) 서울시 사회서비스 사업 계획 수립</li> <li>- 공무원 운영 체계 강화</li> </ul> |

## 6 세부 추진 계획

### □ 신규사업 개발 및 지원

#### ○ 신규사업 아이템 발굴 및 사업 타당성 검토

- 기간: 2016. 3 ~ 5월
- 대상: 제공기관, 서울시, 현장 전문가 등
- 내용
  - ▶ 상시 신규사업 아이디어 접수 창구 운영
  - ▶ 신규사업 개발 아이템 선정(선행연구, 기존 접수된 아이디어 검토, 현장 의견 수렴)
  - ▶ 타시도 사업 및 서울시 유사사업 검토, 유관 기관 방문 등
- 방법: 문헌 검토, 전문가 의견 수렴, 현장 방문 등

#### ○ 전문가 회의 실시

- 기간: 2016. 5 ~ 11월
- 대상: 학계 및 현장전문가
- 내용
  - ▶ 전문가 구성·운영(5명 내외)
  - ▶ 사업 기획 및 구성(대상, 내용, 시간, 가격, 제공인력 자격기준 등) 및 계획서 작성
- 방법: 집합회의(필요 시, 서면회의 병행) 실시

○ 잠재 이용자 대상 FGI 실시

- 기간: 2016. 5 ~ 11월
- 대상: 신규사업 잠재 이용자
- 내용
  - ▶ 잠재 이용자의 수요 파악(유사사업 이용현황, 신규사업에 대한 평가, 적절성, 이용의향 등)
  - ▶ 의견수렴 결과 사업계획서 수정·반영
- 방법: 집합회의 실시

□ 사업 재구조화 및 표준화

- 기간: 2016. 4 ~ 12월
- 대상: 서울시, 자치구, 제공기관
- 내용
  - ▶ 서울시 지역사회서비스 심의위원회(서울시 주관) 연계·지원
  - ▶ 사업의 효과성 제고를 위한 통폐합 또는 광역화 추진, 신규사업 승인, 사업 기준정보 변경 등 지원
- 방법: 자치구·제공기관 간담회, 현장 방문 등

□ 민관 네트워크 구축

○ 운영자문위원회 구성·운영

- 기간: 2016. 4 ~ 12월
- 대상: 관련 학계 및 현장 전문가
- 내용
  - ▶ 서울시 지원단 사업 운영 및 방향 논의
  - ▶ 지역자율형사회서비스 정책 환경 변화에 따른 지원단 역할 논의
- 방법: 연 2회 집합회의 실시(필요 시 서문자문 병행)



○ 사회서비스 이용자 및 제공기관 간담회

- 기간: 2016. 4 ~ 12월
- 대상: 사회서비스 이용자, 제공기관
- 내용
  - ▶ 사회서비스 이용자의 욕구 및 만족도, 개선사항 확인
  - ▶ 사회서비스 제공자의 사업 운영 상 불편·애로사항 등에 대한 의견 수렴
  - ▶ 서울시 사회서비스 사업 활성화 방안 도출 및 지원단 사업 운영 계획에 반영
- 방법: 대상·주제별 간담회 실시

○ 역량강화를 위한 자치구 공무원 워크숍 실시

- 기간: 2015. 4 ~ 5월
- 대상: 지역자율형사회서비스투자사업 담당 공무원
- 내용
  - ▶ 자치구 공무원 네트워킹 및 교류의 장 마련
  - ▶ 사회서비스 관련 기획 특강, 사업 소개, 힐링 프로그램 등 진행
- 방법: 재단 외부 장소 섭외, 자체 진행

○ 사회서비스 유관단체 교류·협력

- 기간: 2016. 1 ~ 12월
- 대상: 보건복지부, 서울시 및 자치구, 사회보장정보원, 타 지역 지원단 등
- 내용
  - ▶ 사업 지침, 기준 정보 변경 등을 포함한 사회서비스 현안 논의
  - ▶ 정책 변화에 따른 사회서비스 활성화 방안 및 지원단 역할 등 논의
- 방법: 정기·수시 간담회, 워크숍 참석, 학회 및 세미나 참석 등

## □ 지역사회서비스투자사업 데이터 생산·관리

### ○ 제공기관 및 자치구 담당자 정보 관리

- 기간: 2016. 1 ~ 12월
- 대상: 서울시, 자치구, 제공기관, 대시민
- 내용
  - ▶ 자치구별 제공기관 등록현황 및 사업 담당자 정보 관리
  - ▶ 제공기관 기본정보, 사업 수행 여부(신규등록, 휴폐업 등) 등 상시 관리
  - ▶ 지원단 사업 수행 및 현장점검 등에 제공기관 정보 활용
- 방법: 분기별 조사 실시, 지원단 관리시스템 활용

### ○ 사업정보 및 사회서비스 관리지표 관리

- 기간: 2016. 1 ~ 12월
- 대상: 서울시, 자치구, 제공기관
- 내용
  - ▶ 연도 전환·기준정보 변경에 따른 사업 정보 관리
  - ▶ 사회서비스 관리지표 데이터 관리 및 통계 자료 생산
  - ▶ 지원단 관리시스템 유지·보수
- 방법: 지원단 관리시스템 활용

## □ 온·오프라인 홍보

### ○ 사업안내 및 이용자가이드 리플릿 제작·배포

- 기간: 2016. 1 ~ 3월
- 대상: 이용자, 제공기관, 자치구, 동주민센터 등
- 내용
  - ▶ 서울시 사업 내용 및 이용 절차 안내 등이 수록된 홍보 자료 제작
  - ▶ 자치구, 동주민센터, 제공기관에 배포 및 기타 행사 시 수시 배포
- 방법: 전문 용역업체에 의뢰·계약 진행

○ 사회서비스 행사 참여·지원

- 기간: 2015. 3 ~ 12월
- 대상: 일반시민, 제공기관, 자치구
- 내용
  - ▶ 자치구 및 제공기관과 연계하여 지역행사 및 대시민 홍보 행사 참여
  - ▶ 서울시 사회서비스 홍보용 물품 제작·배포
  - ▶ 지역 행사 참여로 시민 소통 기회 마련
- 방법: 행사 직접 진행, 지자체 행사 지원, 홍보물품 제작(용역업체에 의뢰·계약)

○ 사회서비스 온라인 홍보

- 기간: 2015. 1 ~ 12월
- 대상: 일반시민, 제공기관, 서울시 및 자치구, 유관기관
- 내용
  - ▶ 서울시 지역사회서비스 홈페이지 운영
  - ▶ 재단 온라인 홍보 매체(블로그, 페이스북, 웹진)와 연계·통합
  - ▶ 지역사회서비스 온라인 콘텐츠 개발(카드 뉴스 등)
- 방법: 전문 업체 활용, 기획조정팀과 업무 협조

○ 찾아가는 서울시 복지사업 연계 홍보

- 기간: 2015. 3 ~ 12월
- 대상: 자치구, 일반시민
- 내용
  - ▶ 직접 지역주민을 방문하는 복지플래너 대상으로 사회서비스 홍보
  - ▶ 동주민센터 추진지원단과 협조하여 사업 수행
- 방법: 집합 교육, 간담회 등

사업 맞춤형 소통 대상

- 서비스 이용자 및 시민
  - 지역자율형사회서비스를 이전에 이용한 적이 있거나 현재 이용하고 있는 서울시민을 포함한 일반 시민
- 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

- 서비스 이용자 및 시민
  - 이용자 FGI 구성 및 간담회 실시
  - 온라인(홈페이지, 페이스북, 웹진) 매체 활용
  - 지역 행사에 적극 참여하여 대시민 홍보 수행
- 사회서비스 제공기관 및 제공인력
  - 간담회, 현장방문 등을 통한 오프라인 만남 진행
  - 온라인(홈페이지, 페이스북, 웹진) 매체 활용

○ 서울시 및 자치구 공무원

- 사업별 간담회 등을 통한 소통
- 서울시 및 자치구 공무원 워크숍 개최
- 공무원 인트라넷을 활용한 상시 소통체계 마련

○ 기타 유관 기관 및 자문단 등

- 자문회의, 간담회, 기관 방문, 워크숍 등을 통한 사업 협력관계로서의 소통

□ 사업 단계별 소통 계획

○ 사전 준비단계

- 전문가·자문회의·간담회 실시
- 일정 및 요청사항 취합하여 사업 진행에 반영

○ 사업 진행단계

- 전문가·자문회의·간담회 실시
- 온라인 매체 활용(홈페이지, 페이스북, 웹진 등)
- 오프라인 매체 활용(지역행사 참여, 리플릿 제작 등)

○ 사업 완료단계(성과보고)

- 지원단 사업성과 설문조사
- '16년 사업평가 회의 실시

## 8

## 추진 일정

| 추진사업                 |                       | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|----------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 효율적이고 체계적인 사업관리 및 지원 | 신규사업 개발 및 지원          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
|                      | 사업 재구조화 및 표준화         |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
|                      | 민관 네트워크 구축            |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
|                      | 지역사회서비스투자사업 데이터 생산·관리 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
|                      | 온·오프라인 홍보             |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |

## 9

## 예산 사항

## □ 소요예산

- 총 예산액: 42,992,000원
- 세부 내역

| 편성목      | 예산내역              | 세부내역               | 예산액         |
|----------|-------------------|--------------------|-------------|
| 행사홍보비    | ○ 자치구 담당자 워크숍     |                    | 11,500,000원 |
|          | ○ 사회서비스 홍보 행사     |                    | 9,000,000원  |
| 일반운영비    | ○ 민관 네트워크 구축      |                    | 4,000,000원  |
|          | ○ 홍보(카드뉴스 제작)     |                    | 2,480,000원  |
|          | ○ 관서운영비           |                    | 1,200,000원  |
|          | ○ 기타운영비           |                    | 1,164,000원  |
|          | ○ 신규사업 개발         |                    | 2,900,000원  |
| 회의운영비    | 자문회의 수당           | 100,000원 × 4명 × 5회 | 2,000,000원  |
|          | 자문회의 진행비          | 2,000원 × 6명 × 5회   | 60,000원     |
|          | 이용자 FGI 수당        | 50,000원 × 8명 × 2회  | 800,000원    |
|          | 이용자 FGI 진행비       | 2,000원 × 10명 × 2회  | 40,000원     |
|          | ○ 운영자문위원회         |                    | 648,000원    |
|          | 자문회의 수당           | 100,000원 × 3명 × 2회 | 600,000원    |
| 자문회의 진행비 | 2,000원 × 12명 × 2회 | 48,000원            |             |
| 도서인쇄비    | ○ 홍보물 제작          |                    | 10,100,000원 |
|          | 사업안내 리플릿          | 8,500,000원 × 1식    | 8,500,000원  |
|          | 이용자 가이드           | 1,600,000원 × 1식    | 1,600,000원  |

○ 예산과목

- 수탁사업, 수탁사업운영, 지역사회서비스지원단 운영, 행사홍보비
- 수탁사업, 수탁사업운영, 지역사회서비스지원단 운영, 일반운영비
- 수탁사업, 수탁사업운영, 지역사회서비스지원단 운영, 회의운영비
- 수탁사업, 수탁사업운영, 지역사회서비스지원단 운영, 도서인쇄비

예산집행계획(분기별)

\* 단위, 천원 / 금액·비율은 누계

| 사업명                   | 예산                   | 3월     | 6월     | 9월     | 11월    |
|-----------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|
| 효율적이고 체계적인 사업 관리 및 지원 | 42,992,000<br>(100%) | 10,000 | 30,000 | 45,000 | 60,000 |
|                       |                      | (17%)  | (50%)  | (75%)  | (100%) |

**10**      **행정사항**

- 보건복지부 및 서울시 주무부서와 긴밀한 업무협조 체계 유지
- 자치구 사업 담당자 및 제공기관 협조 요청
- 홍보 사업 관련 기획조정팀 및 찾아가는 동주민센터 추진지원단과 업무 협조
- 사업 관계자와 협의 후 세부 일정 변동 가능. 끝.