

제 298회 정례회  
보건복지위원회

I·SEÖUL·U  
너와 나의 서울

---

# 주요업무보고

---

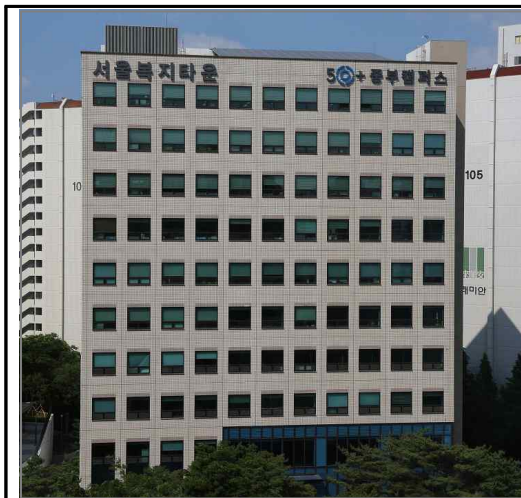
2020. 11.

서울시복지재단

# I. 일반 현황

## 1 기관 현황

- 기관명** : 서울시복지재단 (대표이사 : 홍영준)
- 소재지** : 서울시 마포구 백범로31길 21
- 설립일** : 2003. 12. 31
- 설립형태** : 재단법인 (민법 제32조의 비영리법인)
- 설립목적** : 시민의 다양한 복지수요에 부응하고 복지서비스의 전문성을 증진하여 시민에게 내실 있는 사회복지서비스 제공
- 사업범위**
  - ① 복지분야에 대한 조사·연구 ② 평가·심사 및 인증 ③ 교육 및 자문
  - ④ 프로그램 개발·보급 ⑤ 사회서비스 품질관리 ⑥ 지역복지 활성화 지원
  - ⑦ 국내외 복지분야 연계·교류 및 민간과의 협력
  - ⑧ 저소득·취약계층의 권리 보호, 공익 향상 및 사회적 가치를 실현하기 위한 법률서비스 지원 ⑨ 저소득·취약계층을 위한 금융복지서비스 지원
  - ⑩ 복지관련 자료 개발·관리 및 보급 ⑪ 국가·지자체, 민간단체 위탁사업 등
- 시설규모**
  - 건축면적 967.12㎡, 건물연면적 10,830.25㎡



10층	대표이사실, 정책연구실 I, 경영기획실, 회의실, 책마루
9층	지역복지통합본부, 감사실, 소통전략관, 열린마루, 노조사무실
8층	서비스품질관리본부, 서울사회복지공익법센터, 서울금융복지상담센터, 정책연구실 II
5층	대회의실, 회의실 1~5

## 2 예산 현황

예산 : 27,561백만원

(단위 : 백만원)

수입		지출	
계	27,561	계	27,561
출연금	23,448	정책사업비	9,583
잉여금	2,692	수탁운영비	998
사업수입	998	기관운영비	15,537
사업외수입	423	성과급	1,373
		예비비	70

기금 운용 : 18,024백만원

(단위 : 백만원)

수입		지출	
계	18,024	계	18,024
출연금	13,791	사업비	16,049
기부금	100	기금관리비	3
잡수입	1,791	기금적립금 등	1,972
이월금	2,342	반환금	0

### ※ 분야별 사업비 현황(세출예산 중 사업비)

(단위 : 백만원)

일반회계 사업비 구성			기금회계 사업비 구성		
예산과목	사업비	비율%	예산과목	사업비	비율%
합계	9,583	100	합계	16,049	100
선도적복지정책개발	1,344	14	서울꿈나래통장	1,380	8
사회서비스 품질향상과 복지인재양성	1,645	17	희망두배청년통장	9,844	61
시민의 삶을 변화시키는 복지서비스 확대	3,590	37	장애인이룸통장	3,924	24
동단위 생활권의 복지 공공성 강화	188	2	희망온돌프로젝트 취약계층 지원	760	5
법률 및 금융복지서비스 지원	498	5	서민 취약계층 맞춤형 지원	141	2
변화와 혁신으로 사회적 책임경영 강화	2,319	24			

## 3

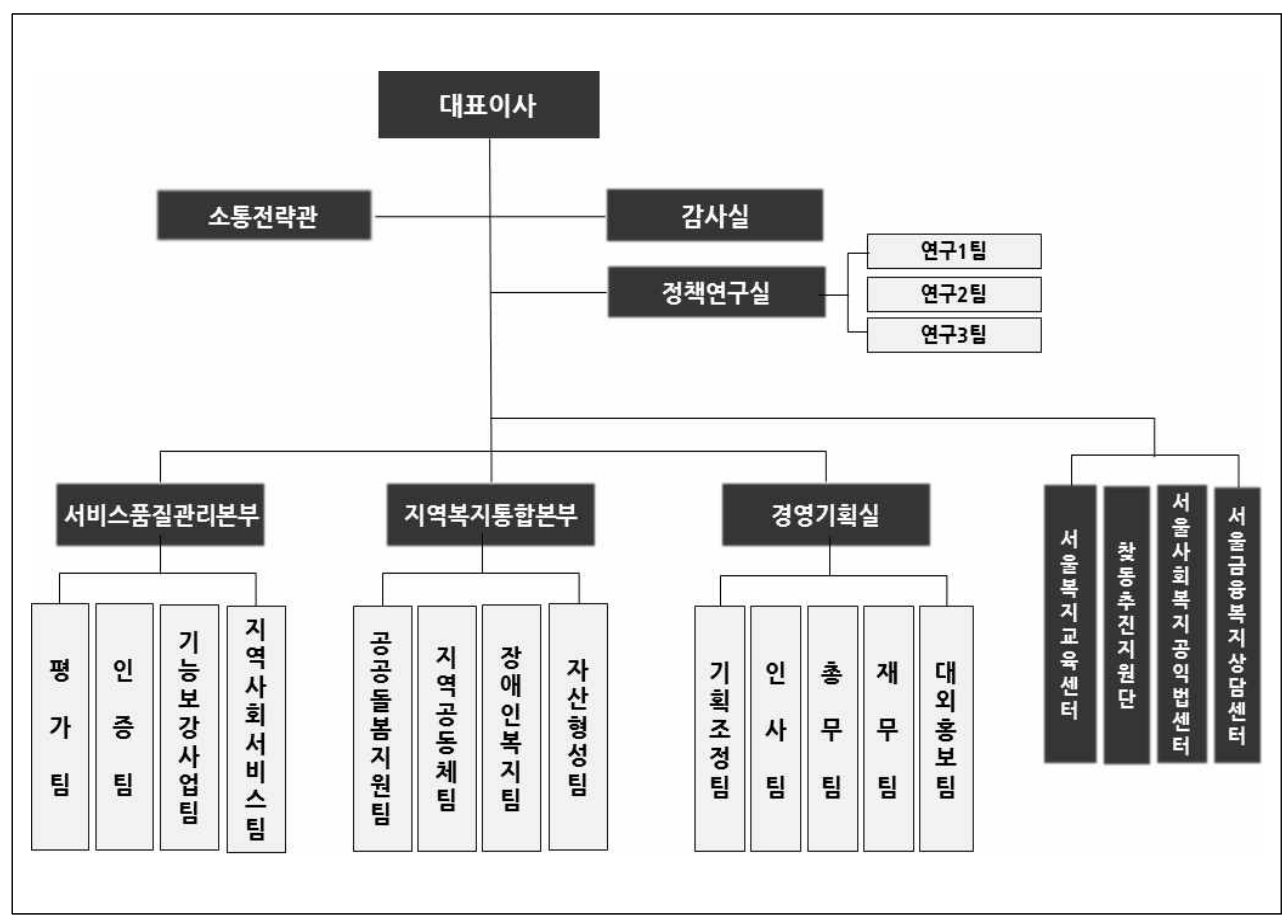
## 임원 현황

□ 총 12명(대표이사, 당연직이사 2명, 비상임이사 7명, 당연직감사 1명, 비상임감사 1명)

직책	성명		임기	현직
이사장	1	 김종해	'18.11.01.~'21.10.31.	• 가톨릭대학교 사회복지학과 교수
대표이사	2	 홍영준	'18.09.21.~'21.09.20.	• 서울시복지재단 대표이사
당연직이사	3	 정진우	'20.01.01.~발령시	• 서울시 복지기획관
	4	 이상훈	'20.01.01.~발령시	• 서울시 재정기획관
선임직이사	5	 장지현	'17.10.20.~'20.10.19.	• 서울시복지재단 서비스품질관리본부
	6	 박은숙	'18.03.22.~'21.03.21.	• 드림씨티 다문화공동체 이사
	7	 윤홍식	'18.09.21.~'21.09.20.	• 인하대학교 사회복지학과 교수
	8	 신용규	'19.05.01.~'22.04.30.	• 한국사회복지관협회 사무총장
	9	 장재구	'20.05.28.~'23.05.27	• 중앙사회복지관 관장
	10	 문유진	'20.05.28.~'23.05.27	• 복지국가청년네트워크 대표
당연직감사	11	 박기용	'20.07.01.~발령시	• 서울시 복지정책과장
선임직감사	12	 장윤미	'19.05.01.~'22.04.30.	• SLK법률사무소 변호사

# 4 조직 및 인력

□ 조직 : 1전략관 · 2실, 2본부 · 1실, 3센터 · 1지원단



□ 인력 : 정원 180명 / 현원 177명

(’20. 9. 30. 기준, 단위: 명)

구분	계	대표이사	소계	일반직·특정직							미화직군	임피제별도직급
				1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급		
정원	180	1	179	1	10	22	26	29	56	33	2	-
현원	177	1	176	-	10	23	25	21	39	54	2	2

※ 계약직 25명 별도

# II. 운영 방향

## 1 운영 비전 및 방향



## 2

## 주요 성과목표

### • 1 선도적 복지정책 개발

- 민선 7기 핵심 복지정책의 정교화 및 미래복지 이슈 개발
- 사회서비스 공공성 강화를 위한 신규 사업 개발 및 운영기준 마련

### • 2 사회서비스의 품질 강화

- 서울형복지시설 평가에 전문평가요원 제도를 도입하여 공공성 및 합리성 확보
- 전국 최초 방문요양서비스 제공기관 인종의 체계적 추진을 통한 서울형 인증제 안착 기여
- 찾동 2.0 교육전담기구로써 역할 및 기능 강화('19년 KPC 용역 ⇨ '20년 교육센터 지정)
- 돌봄SOS센터 사업 성공 추진을 위한 전담인력 역량 자원('19년 1,182명 ⇨ '20년 1,654명)

### • 3 지역중심의 복지통합서비스 지원

- 공공복지 전달체계 강화를 위한 찾동 사례관리 구단위 지원체계 구축(시범사업 3개구)
- 복지공동체 사업 협력체계 강화(나눔이웃 324개동, 사회적고립 120개동)
- '고독사'예방을 위한 주요 대상별 맞춤형 지원체계 마련(12개소 지원)
- 자립희망 장애인 탈시설 지역자립 지원 확대('19년 281명 ⇨ '20년 315명)
- 돌봄SOS센터 사업의 성공적 안착을 위한 모니터링 강화와 돌봄네트워크 지원 확대

### • 4 시민의 새로운 복지욕구 대응

- 통장사업의(청년·장애인 이룸) 선발관리 및 참가자 지원 강화
- 법률취약계층 사법접근성 및 권리보호 강화(공익소송 및 자문 목표 390건)
- 가계부채 규모관리 상담 질 향상을 위한 시민만족도 조사 실시(하반기, 400명)
- 금융복지 네트워크 향상을 위한 '서울금융복지투게더' 활성화

### 3

## 주요 성과지표

분야	지 표 명	단위	2018	2019	2020		2021
					목표	실적 (9월말)	
선도적 복지정책 개발	연구결과 정책활용도	건	19	20	21	연도말	22
	연구결과 대외인지도	건	73	87	91	44	95
사회 서비스의 품질강화	서울형 사회복지시설 평가(수행 및 준비) 달성도	%	100 (253개소)	100 (118개소)	100 (57개소)	89 (51개소)	100 (253개소)
	서울시 의뢰사업(기능보강) 달성도	%	100 (746건)	100 (740건)	100 (700건 이상)	103 (724건)	100 (700건 이상)
	돌봄SOS센터 전담인력 교육연인원	명	-	1,182	1,654	1,801	2,000
	공유 참여회원 수	명	5,188	9,636	10,600	13,417	11,660
지역중심 복지통합 서비스 지원	사례관리 구단위 지원체계 구축	구	-	-	3	4	5
	동지역사회보장협의체 복지대학운영	동	10	20	30	43	50
	복지공동체사업 실무자교육 현업적용도	점	86.6	87.9	88.0	91.2	88.2
	장애인 탈시설 자립지원 인력 교육인원	명	751	943	1,037	760	1,089
시민의 새로운 복지욕 구대응	희망두배 청년통장 신규선발	명	2,000	3,000	3,000	10월말	3,000
	장애인 이룸통장 신규선발	명	957	733	1,000	631	1,000
	금융복지상담 건수	건	22,675	23,641	24,000	19,329	24,250



## Ⅲ. 주요사업 추진내용

---

- 1 선도적 복지정책 개발
- 2 사회서비스의 품질 강화
- 3 지역중심의 복지통합 서비스 지원
- 4 시민의 새로운 복지욕구 대응

# 1. 선도적 복지정책 개발

① 서울시 복지정책 연구개발

② 사회서비스 품질향상 연구

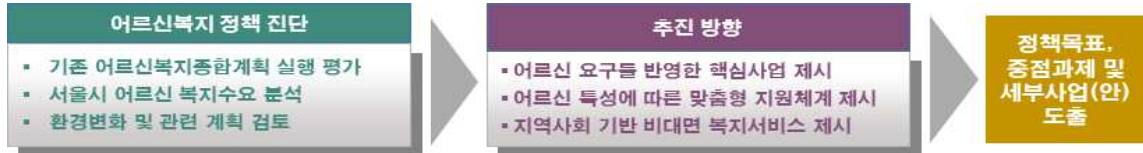
# 1

## 시민의 욕구에 선제적으로 대응하는 서울형 복지를 만들겠습니다

서울복지정책의 중장기 발전 방향을 제시하고 시민체감형 정책들을 지속적으로 개발하여 고착화된 사회적 위기상황에 능동적으로 대응할 수 있는 체계 구축

### □ '25년 인구고령화로 인한 인구구조·사회변화에 대응하는 서울시 중장기 계획 수립

- 초고령사회 어르신의 삶의 질을 보장하는 『서울시 어르신복지종합계획』 수립



- 『제2기(2021~2025) 발달장애인 지원 기본계획』 수립
  - ‘지원생활(supportive living)’ 등 새로운 발달장애인 정책 패러다임 변화와 발달장애 인구 고령화, 도전적 행동, 코로나19에 따른 긴급 돌봄 등 정책여건을 반영하여 향후 5개년 기본계획(안) 제시
- '20년 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사 실시('20.3~10월)
  - '17년 9개 항목(건강, 일상생활, 자립생활, 사회·문화여가활동, 주거, 복지서비스, 소득, 임신, 노후)에 장애인인권, 코로나19 재난 대응 관련 현안 등 신규문항 포함, 장애인 자립생활 지원 5개년 계획 수립 기초자료 확보

### □ 민선7기 핵심 복지정책의 정교화를 통한 복지체감도 증진

- 지역사회 장애인 돌봄 체계 정비 및 자립생활 지원모형 개발
  - 「장애영유아 및 아동의 사회적 돌봄 지원방안 연구」, 「고령장애인 지역사회 돌봄지원 체계 모형 개발 연구」 를 통해 장애인의 생애주기별 지역사회 자립생활 지원모델 제시
- 복지정책의 효과성 제고방안 마련을 통한 시민생활안정 방안 제시
  - 공공일자리 수요·공급 증가에 따른 지역사회 일자리 전달체계의 효과성·효율성 제고 방안 연구: 「서울시 중고령자 일자리 정책 연구」
  - 기초보장제도 등 저소득층 지원 행정체계의 효과성 제고를 통해 사각지대 해소 정책 수립 근거 마련: 「서울시 저소득층 지원체계 연구」
  - 주거취약계층 지원 성과 분석: 「서울형 임차보증금지원사업 성과평가 연구」

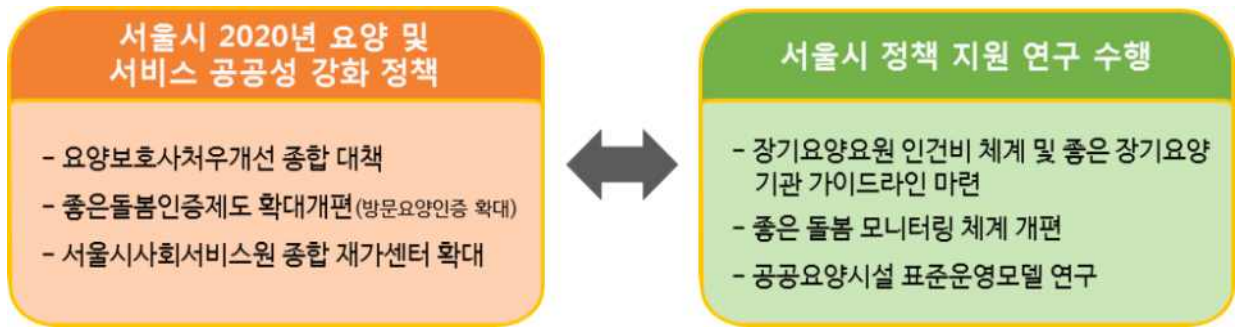
### □ 코로나19 대응 사회안전망 강화를 위한 서울시 복지정책 제안

- 서울시 재난긴급생활비 생활지원 및 경제적 효과 분석
  - 소득계층별·가구특성별 지원효과 및 경기유발효과 분석, 재난위기가구 특성 도출
- 감염병 대응 효율성보다 회복탄력성, 대면과 비대면 방식 혼합, 생활행태 변화(소득, 건강 취약성) 등에 따른 서비스 지원방식 변화 검토 : 「코로나19 대응 사회복지시설 현황과 과제」

## 2 서비스 품질 기준을 설정하여 서비스 질을 견인하겠습니다

2020년 지역 돌봄 서비스의 확대와 관리 정책 강화, 정책 환경 변화에 대응한 서울시의 선도적 서비스의 관리 정책과 기준 마련 연구로 서비스 질 강화 견인

### □ 서울시 요양 및 서비스 공공성 강화, 좋은 돌봄 정책 지원 연구 수행

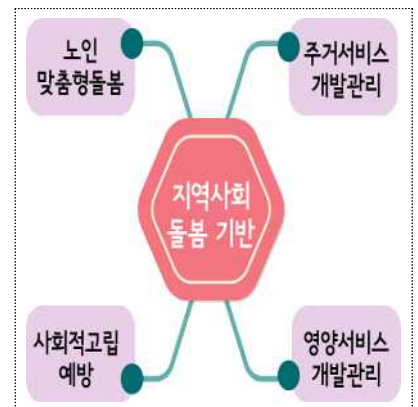


- 시립요양시설 표준모델, 좋은장기요양기관 가이드, 인건비체계 연구
  - 「서울시 공공 요양시설 표준운영 모델 연구」 ➔ **시립공공요양시설 서비스 혁신**
  - 「좋은 돌봄 장기요양기관 가이드라인 개발」 ➔ **민간 기관 운영의 공공성 견인**
  - 「장기요양요원 표준인건비 가이드라인(숙련급)개발」 ➔ **요양일자리 정책 개선**

### □ 지역중심 돌봄 기반마련을 위한 서비스 개발 및 관리 체계 마련

- 서울시 지원주택 관리, 어르신 영양 관리, 사회적 고립 발굴의 모델 연구

- 어르신 영양 관리 사업 공공성 강화로 영양 서비스 질 개선
  - ▶ 「서울시 어르신 영양관리 공공성 강화 기준 마련 연구」
- 지원주택 운영방향에 맞는 지원과 중간지원조직 기능 도출
  - ▶ 「지원주택 운영 지원방안 연구」
- 사회적 고립 지원 모델 연구로 고독사 예방의 전국 모델화
  - ▶ '20~'23년 사회복지공동모금회 기획사업 추진



### □ 서울형 평가와 인증 운영 기준 마련 연구로 민간 복지서비스 질 견인

- 서울형 평가의 새로운 모색과 인증 체계 개편에 따른 지원 체계 연구
  - 서울시 복지기관의 운영 방향 제안, 「서울형 복지시설 운영 가이드라인 연구」
  - 서울시 복지기관의 인권민감성 강화, 「서울형 복지시설 인권 가이드라인 개발」
  - 「좋은 돌봄 인증시설 품질향상 모니터링 개편 연구」로 인증모니터링 고도화

## 2. 사회서비스의 품질 강화

① 서비스품질향상 제도적 지원

② 좋은돌봄인증제 운영

③ 사회복지 인재양성

# 1 서울형 평가를 통해 복지시설의 공공성과 책임성을 강화하겠습니다

투명하고 공정한 서울형 심사평가체계를 통해 시설 운영주체의 책임성과 서비스 질의 수준을 제고하고 이를 복지정책에 적극 반영함

## ☐ 서울형 평가체계를 통한 사회복지 인프라의 공공성과 투명성 제고

- 서울시 복지정책 기조를 반영한 평가기준과 평가체계 수립 및 운영

**서울형 사회복지시설 평가 모델**

**평가 결과**

- 지역사회 공공인프라의 공공성과 책임경영강화
- 사회복지시설 운영 및 서비스 질 개선과 변화 추진

**평가 목표**

- 변화하는 지역사회 요구에 대한 신속한 대응과 발전
- 지역과 함께하는 시설의 공공성과 투명성강화

서울형 평가 핵심 가치

**평가 사전 준비**

- 평가설명회완료
- 자체평가준비
- 평가자 선발 및 사전 교육 훈련

**평가 사전 평가**

- 평가단 및 평가운영 위원회 운영
- 이용자만족도조사
- 평가결과 공유

**평가 사후 지원**

- 개별 기관 컨설팅 지원 및 변화관리
- 평가지표의 개선 (간담회·공청회 운영)

**【'20~'21년 평가 추진 및 준비 현황】**

- ▶ '19년 서울형 평가사후 컨설팅 실시 (장애인직업재활시설 25개소 등)
- ▶ '20년 장애인종합복지관 평가(46개소)
- ▶ '20년 노숙인이용시설 평가(11개소)
- ▶ '20년 평가시설 이용자인족도 조사 (6~11월, '20년 평가대상 57개소)
- ▶ '21년 종합사회복지관, 노인종합복지관, 장애인주간보호시설 평가 준비 (지표개발, 평가위원 양성 등)
- ▶ 「서울형 사회복지시설 평가매뉴얼 연구(2019)」결과 토대로 평가수행 준비

## ☐ 서울형 사회복지시설 평가의 전문성 강화를 위한 기반 마련

- 평가의 공정성과 합리성 제고를 위한 전문평가위원 양성(69명)
  - 모집(6.8~6.22) 및 심사(7.16)를 통한 선발(사회복지관 26, 노인복지관 20, 장애인주간보호 23)
  - 전문교육(기초 및 심화, 30.5시간)설계, 유형별 6일 과정 진행(9~11월)
- 다양한 이해관계자와의 소통 체계 구축 및 전문기구 운영
  - 지표개발위원회(5종), 평가운영위원회(5종), 현장평가단(2종) 구성 및 운영
  - 학계, 관련 협회, 사회복지시설 현장전문가, 서울시 및 재단 관계자 등 참여

## ☐ 기능보강사업 보조금신청 타당성 검토를 통한 시설환경과 서비스 질 개선

- 기능보강사업 보조금 예산의 효과성 제고를 위해 타당성 검토 확대
  - 추가 사업 및 노숙인시설 사업에 대한 타당성 검토 확대 수행
- 사회복지시설의 투명한 예산 집행 지원을 위한 현장지원 시스템 구축
  - 「사회복지시설 기능보강사업 업무매뉴얼 시설공사편」 개정 및 배포(2월)
  - 사회복지시설 기능보강사업 계약실무 공동교육 3회, 심화교육 7회 추진(6~9월)
- 신청분야(건축·기계·전기·장비 등)별 전문적 심사를 통한 사업의 효과성 제고

## 2 서울형 인증제를 통해 사회적 책무성을 제고하겠습니다

서울형 인증제 추진을 통해 어르신돌봄시설 및 사회복지시설 운영법인의 사회적 책무성을 제고함으로써 서비스 수준 향상 및 이용자 중심의 복지실현

### □ 서울형 어르신돌봄시설 대상 좋은 돌봄 인증의 안정적 추진

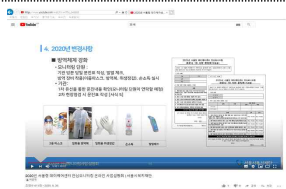
- 인증체계 고도화 : 지표개선, 인증심사위원 및 심의기구 운영 개편
  - 시의성·사회적 가치 반영, 감염병 예방 및 대응, 종사자 처우개선 지표 등 강화
  - 인증심사위원 인력풀 확대(분야별 심사위원 선발, 총95명) 및 임기제 도입(1년→3년)
  - 인증심사위원 교육 체계화 : 년차별 교육 과정 마련, 교육 콘텐츠 및 시간 확대
  - 인증심의위원회 분야별 구성(통합 → 데이케어센터, 노인의료복지시설, 방문요양시설)
  - 각 위원회 위원 보강(지표개선위원회-감염병 전문가, 공단 평가자, 심의위원회-인권분야)
- 인증 사전지원 및 사후품질관리체계 강화 : 매뉴얼 개정, 컨설팅 강화
  - 인증안내서(3종) 발간, 인증매뉴얼 개정, 사전교육 및 컨설팅(8회, 만족도 4.8점/5점)
  - 모니터링 추진 중(143개소, 시설 방역체계 점검 도입), 노인의료복지시설 소방컨설팅 신규 도입
- 원활한 인증심사 및 심의 추진, 방문요양서비스 제공기관 인증 신규 추진
  - 전국 최초 방문요양기관 인증 : 시범 인증(1월, 5개소), 본 인증 추진(6~7월, 9개소)
  - 데이케어센터 및 노인의료복지시설 인증 : 총 58개소 추진(2~9월), 10개소 예정(10~11월)



[인증 안내서&매뉴얼]



[심사위원 교육]



[모니터링 온라인설명회]



[심사위원 화상회의]

### □ 사회복지시설 운영 법인 대상 인증 체계 강화

- 인증 사전·사후관리체계 구축을 통한 통합적 품질관리체계 마련
  - 사전지원 → 인증심사 → 인증부여 → 모니터링 → 인증갱신의 선순환 유도
  - (사전) 인증 준비 법인 대상 교육·컨설팅을 통한 인증 준비 지원 및 법인 역량 제고
  - (심사) 인증심사위원 양성, 설명회 및 지표교육, 인증안내서 발간 등 전문적 추진
  - (사후) 인증 법인 대상(17년 인증법인 6개소) 사후 모니터링 추진 및 품질향상 지원
- 법인 인증 심사의 원활한 추진 : 사전 워크숍 개최, 6개 법인 심사·심의
  - 법인의 공공성 강화를 통한 법인의 체계성과 전문성 제고 기반 마련 기여

※ 만족도조사 결과 : 전반적 만족 4.8점/5점 (인증 통한 법인체계화도움 4.8점, 법인전문성도움 4.7점)

### 3 복지도시 서울을 이끄는 전문 인재를 양성하겠습니다

서울시 공공·민간 복지 인재 양성과 차세대 복지시민 성장을 지원하여 '복지도시, 서울'의 지속적 인적추진 동력 마련

#### □ 공공·민간 복지인력과 시민들을 위한 교육콘텐츠 개발·운영

- 찾동, 돌봄SOS센터 등 서울시 핵심사업 추진인력 전담교육기관 지정
- '좋은돌봄 인증시설' 기관장 교육 등 복지현장 실무역량 강화 모색
- 서울 시민들을 위한 찾아가는 복지교육 시범 설계 추진



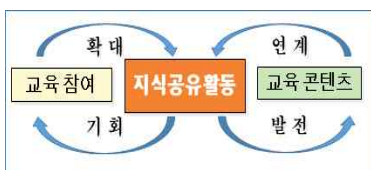
#### ○ 코로나 19 상황에 따라 비대면 및 소규모 집합교육 운용(2월~ )

- 돌봄SOS센터 매니저, 찾동 공무원 등 온·오프라인 교육 총 2,659명

▶ 찾동 온라인 13과목(40차시)영상 제작, 돌봄SOS센터 3과목 영상 제작

- 장애인자립생활센터, 가치융합리더 과정 등 현장 실무자 온·오프라인 교육 총 417명
- 찾아가는 시민복지교육(복지교육, 지식공유) 온·오프라인 교육 총 533명

#### □ 사회복지 분야 대표 지식정보 플랫폼인 '공유복지플랫폼(WISH)' 운영



- 공유복지플랫폼 모바일 이용 수요증가에 따른 '반응형 모바일 웹 재구축'
  - ※ 회원 13,417명, 연방문자 66만명, 누적콘텐츠 26,038건(9월기준)
- 웹 재구축시 교육관리시스템 통합 개발로 특성화 추진

#### □ 사회복지 교육의 질적 성장, 변화, 공유를 위한 네트워크와 콘텐츠 개발

- '서울복지교육네트워크' 운영을 통한 유관기관 네트워크 활성화
  - 사회복지사협회, 사회복지관협회 등 8개 기관 참여. 사업공유, 공동포럼 및 연합교육 추진
- 신규 교육과정 개발연구, 복지교육 관련 다양한 콘텐츠 개발 추진
  - '20년 『서울시 복지직 공무원 보수교육과정 개발연구』, 『초등학생 복지교육 워크북』개발진행



### 3. 지역중심의 복지통합서비스 지원

① 복지전달체계 개선

② 지역중심 공동체 지원

③ 돌봄서비스 전달체계 지원

# 1

## 동 단위 복지문제 해결을 위한 찾동의 지속가능성을 높ی겠습니다

지역복지문제 해결을 위한 플랫폼으로서 공공의 책무와 주민의 주도적 참여를 강화하는 찾동의 지속가능한 발전을 지원함

### □ 복지전달체계 개선 등 공공복지의 충실한 이행력 강화

- 찾아가는 복지, 사각지대 발굴 강화 등 주민 접촉면 확대
  - (현행) 가정방문 중심 ⇨ (개선) 가정방문 + 동 내방상담 등 주민과 점점 강화
- 동 사례관리 활성화 및 안정화: 동에 대한 구 단위의 지원 역량 강화
  - 동별 사례관리 역량 편차 극복, 동 사례관리의 안정적 지원 시스템 구축
  - 자치구별 컨설팅을 통해 각 여건에 맞는 지원모델 개발 ('20년 4개구 선정)
  - 7월부터 컨설팅 진행 중, '22년까지 전 자치구의 자체 지원모델 구축 목표 (컨설팅단 구성 완료(6월) : 사회적 거리두기에 따라 소규모 모임으로 구별 순회)

### □ 동단위 복지거버넌스 활성화를 통한 지역복지력 강화

- 복지문제와 관련한 주민참여활동의 중복성 극복을 위한 역할 재정립
  - 각 주민활동 사업의 활동 연계 및 조정, 복지관 등 민간기관 활동과 연계 강화
- 민간복지 역량 플랫폼으로서 동 지역사회보장협의체 역할 강화
  - 역량강화 프로세스(동 복지대학) 운영 후 동 복지계획 수립 등 단계별 성장 지원  
⇒ '20년 3기 선정(성동구 등 5개구) 및 운영 자료(매뉴얼, 교안 등) 구축 완료
  - 주민 참여 복지 활동의 중복성·분절성 문제를 지사협의 분과로 연계하여 해결
  - 구 지역사회보장협의체와 협업을 위한 소통체계 정비 (구-동간 네트워킹 등 논의)

### □ 코로나19 등 환경 변화에 대응하는 정책의 지속성 확보

- 찾동의 필수·기본적인 역할의 안정적 수행을 위한 지원체계 정비
  - 어떤 상황에서도 유지되어야 할 찾동의 핵심 기능 정비, 위기상황 가이드라인 수립
  - 스마트 행정 강화, 공공 전달체계와 주민 참여의 연계 등 정책 발전방안 제시
- 핵심사업 동향 및 성과 확인, 피드백하는 모니터링 운영
  - 지속적이고 상시적인 현장 소통을 통해 현장의 문제 발굴, 정책 공론화 및 개선
  - 코로나 상황 대응 및 찾동 기본 기능 수행 현황 등 현안 중심 모니터링 예정 (11월)

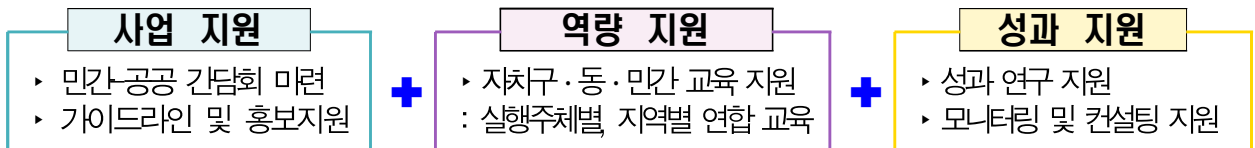
## 2

# 지역중심의 복지공동체 지원체계를 강화하겠습니다

지역 내 복지주체들의 역량과 협력체계를 강화하고, 주민주도의 복지사업 운영 및 개발을 통해 지속가능한 복지공동체 마련

### □ 복지공동체 사업 민-관 협업체계 강화를 통한 활성화 지원

- 실행주체별 칸막이를 넘어선 지역중심의 복지공동체 협업체계 마련
  - 사회적 고립가구 지원사업(80개동→120개동), 나눔이웃 사업(300개동→324개동)
  - 주민주도의 마을지향복지관 민-관 협력사업 개발 및 연계 강화
- 복지공동체사업의 효율적 운영을 위한 실행 지원체계 구축



### □ 지역사회 내 복지욕구 및 현안에 대한 지원체계 마련

- ‘고독사’ 예방을 위한 지역별 맞춤형 지원
  - 전국 수행기관 현장(온라인 포함) 모니터링(2회), 교육(2회), 워크숍(2회)
  - 사회적고립가구 주민관계망 형성 사업 간담회(7회), 만관실무자 교육(16회), FGI(1회)
- 주거취약계층을 위한 서울형 임차보증금 지원 및 주거지원 성과조사
  - 기금지원(6회, 157명 선정), 유관기관 간담회(7회), 선정기관 실무자 교육(2회)

### □ 탈시설 장애인의 실질적이고 안전한 지역사회 자립지원 강화

- 자립생활주택 운영 지원 고도화를 통한 품질 향상
  - 주택 입주절차 및 개별지원 등에 대한 주택운영 매뉴얼 개정(11월)
  - 자립생활주택 품질관리체계 재정비 및 전담인력 심층교육 지원 강화(65회, 195명)
- 지역자립을 위한 공공과 민간 자원네트워크 협력체계 강화
  - 장애인복지관 협력 도전적 행동 지원 확대(17→22개소), 소방시민안전과수꾼 연계 등

### □ 장애인 시민공동체 활동을 통한 인권옹호 및 지역통합 지원

- 장애인 시민공동체 활동(Seoul Small Sparks, 옹심이) 내실화
  - 운영매뉴얼 개발 및 성과측정 등 장애인 지역통합 사업으로 지역안착 지원
  - 사업 수행기관 실무자 역량강화 및 권역 네트워크 활성화를 통해 우수사례 확산

### 3

## 공공이 주도하는 보편적 돌봄 체계를 수립하겠습니다

‘돌봄SOS센터’의 성공적 안착과 서울형 커뮤니티케어 실현을 위한 안정적 사업 운영 체계 구축과 현장 중심 지원을 통한 공공-민간 협업 기반 마련

#### ◆ 돌봄SOS센터 사업 개요

- 사업대상: '19년 시범사업(5개구) + '20년(20개구) → '21년(25개구; 19세 이상 전체 시민)
- 운영방법: 본사업모형 → 洞 돌봄SOS센터 설치, 돌봄매니저 2인(사회직 1명, 간호직 1명) 배치  
**선행사업모형('20년 신규20개 자치구 적용) → 區단위 통합지원센터 운영 방식**
- 운영내용: 정보상담서비스와 돌봄계획을 통한 7대 서비스 제공(긴급·일시 욕구 신속대응)  
 ※ 7대 서비스(일시재가, 단기시설, 이동지원, 주거편의, 식사지원, 안부확인, 건강지원)

#### □ 연구개발 기능을 통한 안정적 운영 체계 구축과 향후 방향 제시

- 돌봄SOS센터 추진 원칙과 목적 반영 보편적 돌봄체계 구축방향 제안
- 운영 매뉴얼의 지속적인 보완 및 개선을 통한 사업 운영체계의 안정화



#### □ 모니터링 기능을 통한 사업 운영 현황 파악과 사업 개선안 모색

- 모니터링 체계를 통한 운영 문제와 개선 요구의 신속 파악 즉각 대응
  - 운영실적 분석, 이용만족도 조사, 현장방문, 현장질의 접수 및 응대 처리

2020년 운영현황 (25개 자치구: '20년 1~8월 누적실적, 20개 자치구 8월부터 사업 참여)

접수건·실인원	찾동 협업현황	업무절차 평균소요일	서비스이용건	서비스이용금액	이용자만족도 (5개구 1~7월)
접수건 <b>7,601건</b> 실인원 <b>6,129건</b>	찾동 ⇄ SOS 의뢰 38.9%	접수 ⇄ 방문 1.5일 방문 ⇄ 계획 1.5일	8대서비스 <b>14,454건</b>	<b>2,802백만원</b> 5개구(8개월) 2485백만원 20개구(1개월) 317백만원	종합점수 90.33점 이용 88점 돌봄매니저 94점 제공기관 91점 전반 90점

#### □ 조정협력 기능을 통한 민간 협업 기반 마련과 서비스 품질 향상

- 민간 제공기관 서비스유형별 네트워크 구축으로 공공과의 협업 활성화
- 민간 제공기관 품질관리 체계 구축을 통한 안정적 서비스 기반의 마련
  - DB구축·분석, 협약기준 마련, 모니터링, 설문조사, 네트워크, 역량강화

## 4. 시민의 새로운 복지욕구 대응

① 서울형 자산형성 지원

---

② 복지법률서비스 지원과 사회권 보장

---

③ 금융복지의 융합적 상담과 복지서비스 운영

---

# 1

## 서울형 자산형성사업으로 자립과 꿈을 지원하겠습니다

저소득층의 주거·창업·교육·결혼자금 등 생산적 목적의 저축에 일정금액을 매칭 적립하여 자산형성 및 자립의 토대 지원

### ☐ 저소득층 근로 및 저축 동기부여를 통한 탈빈곤 토대 마련

- 3대 자산형성지원사업 추진: **총 8,179명 참여** [ '20.9월말 기준 ]

구 분	희망두배 청년통장	꿈나래통장	장애인 이룸통장
저 축 중 인 원	4,497명	1,462명	2,220명
대 상	본인소득 237만원 이하, 부양가족 중위소득 80% 이하, 만18세 이상 34세 이하 근로소득자	기준중위소득 80% 이하, 만14세 이하 자녀가 있는 사민	소득인정액 100% 이하인 가구 만15세~만39세, 장애 정도가 심한 장애인
저 축 액 / 기 간	10·15만원 / 2·3년	5·7·10·12만원 / 3·5년	10·15·20만원 / 3년
저 축 목 적	교육·주거·창업·결혼자금	자녀 교육비	장애 청년의 자립지원 씨앗자금
재원부담목표	서울시 예산 및 민간후원금 10억(정액)		서울시 예산 100%
매 칭 비 율	1:1	기초생활수급자 1:1, 비수급자 1:0.5	정액 15만원

### ☐ 희망두배 청년통장, 이룸통장 등 사업 지속 확대 추진

- 희망두배 청년통장 선발인원 확대('18년 2,000명 → '19년 3,000명 → '20년 3,000명)
- 장애등급제 폐지에 따라 이룸통장 신청자격(장애등급 조정 및 가입연령) 확대
  - 장애등급 1~2급(일부 3급) → 장애정도가 심한 장애인, 신청연령 만15세~만34세 → 만15세~만39세

### ☐ '20년 참가자 신규선발

구 분	모집인원	접수인원	경쟁률	전년대비 증감률	최종선발
청년통장	3,000명	13,462명	4.5:1	13.3% ↓	(10월 말)
꿈나래통장	500명	1,601명	3.2:1	22.8% ↓	(10월 말)
이룸통장	1,000명	1,481명	1.5:1	15.5% ↑	631명

### ☐ 통장사업 제도개선 및 참가자 지원프로그램 내실화

- 청년통장 자치구별 격차해소를 위한 선발인원 배정방식 개선 및 증빙서류 간소화

구 분	변경전	변경후
선발인원배정	청년 인구수 기준	청년 인구수(50%), 최근 2년간 경쟁률(40%), 저소득층 비율(10%)
적립금지급 증빙서류	통장사업 목적에 따른 사용처 증빙	사용계획서로 지급 가능

- 청년대상 정보제공 및 지원프로그램 전문기관 연계 등 '청년복지 네트워크' 구축
- 청년통장 청년수당 참가자 대상 온라인 라이브 '희망특강' 총4회 실시(재테크, 결혼, 주거, 취업)

## 2

# 시민의 법률 복지 증진을 도모 하겠습니다

복지 관련 법률상담·자문 및 공익소송 등의 법률서비스 지원 강화를 통해 시민의 실질적 권리를 보호하는 법률복지 증진 도모

### ☐ '공익소송'을 통한 실질적인 복지법률구조 지원

- 복지 현장(자치구, 복지기관 등)과의 상시적 협조체계 구축 통한 공익소송 수행
  - 소송 및 자문 277건 수행(20년 목표 390건), 주요 판례 및 진행 상황 공유
- 소송지원 대상 및 분야 확대

구분	내용
인권사각지대	• 형사피해자(장애인 및 노숙인 편취, 여성·아동 성범죄), 이주민(난민), 희귀질환자, 취약계층 노동자 등 대상 및 분야 확대
저소득취약계층	• 기존 무연고자 등 상속재산관리인 선임, (특별)한정승인, 후견(한정,특정)개시심판 등 저소득 취약계층 대상 복지소송 확대
돌봄종사자	• 열악한 노동환경에 노출되어 있는 복지현장 돌봄 종사자의 산업재해, 부당노동행위 등 소송지원을 통해 건강한 돌봄 생태계 조성

### ☐ 취약계층의 권리 보호를 위한 종합 복지법률 상담 수행

- 전용 상담 전화(☎1670-0121) 운영을 통한 종합 복지법률 상담(9월말 총 1,191건)

### ☐ 공익제고를 위한 대내외 활동 강화

- 금치산자·피성년후견인의 선거권 제한 여부 확인 및 언론 홍보
  - 20. 4월 총선 기준 약 1만 5천 명 대상자의 선거권 보장에 기여
- 취약계층 법률지원을 위한 업무협약 체결(총 3건)


연번	협약일	대상	주요내용
1	'20.05.27.	금천경찰서	민생 치안 활동 중 발굴 된 취약계층 법률지원
2	'20.06.24.	서울시위탁가정지원센터	위탁가정아동에 대한 상속채무 법률지원 체계 구축
3	'20.07.29.	서울시재가노인복지협회	서울시 어르신 돌봄기관·종사자를 위한 법률 지원

- 복지 이슈 발굴에 따른 자체 토론회 개최
  - 정신장애인 관련 언론 보도 기준 마련 온라인 토론회 개최('20.06.19.)
- 복지 현장 지원을 위한 법률 교육 진행
  - 무연고자 상속재산 처리절차 온라인 교육 개최('20.09.03.)
- 아동청소년 상속채무 법률지원 조례 제정에 따른 업무 추진
  - 관련 소송 7건 수임·진행 중 / 업무수행에 필요한 전문 인력 확보(변호사 등 3명)
  - 아동청소년 상속채무 법률지원 조례 및 지원사업 대시민 홍보영상 제작 중

### ☐ 시민(공무원, 사회복지종사자) 대상 법률 자문·교육, 권리집 발간

- 서울시민을 위한 알기 쉬운 복지법률시리즈(권리집) 발간(11월)
  - 권리집 제9권 「이주민의 권리」 신규 발간
  - 기존 발간된 권리집(총8편) 법령 제·개정사항 반영하여 전집 발간

### 3 취약계층의 금융복지서비스를 강화하겠습니다

금융취약계층에게 경제적 제기의 기회를 제공하고 실질적 자립을 지원하는 '서울시민의 가계부채 비상구'  역할 수행 강화

체계적이고 전문적인 가계부채 규모관리 지원 강화

- 공적채무조정 지원(취약계층 관재인 선임비 무상지원) 및 채무자대리인제 운영

⇒ 7,110명(파산 6,820/회생 290) 악성부채 1조 7,840억원 법률적 면책 지원

- 가계부채 규모관리 상담 질 향상을 위한 시민만족도 조사 **신규**
  - 금융복지상담센터 서비스를 제공 받은 서울시민 약 400명 대상(9~12월 진행)
- 개인회생 지원을 위한 '다시시작(ReStart) 법률지원단'(9월 시행) **신규**
  - 빚으로 고통 받는 자영업자, 영세상인 등이 개인회생을 통해 재도약할 수 있도록 민간과 연계 구축

가계부채 확대예방 콘텐츠 다양화

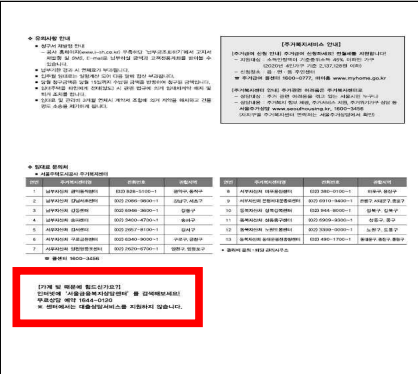
- 찾아가는 금융교육 및 사회복지종사자 대상 심화 프로그램 개발·교육(9~11월)
- 금융복지상담센터 인지도 향상을 위한 다양한 채널을 활용한 센터 홍보 강화
  - “코로나에 대처하는 서울금융시민되기” 영상(스미싱, 불법추심 예방) 제작 및 SNS 홍보(4~5월)
  - 市 복지정책실 및 자치구와 함께하는 코로나19 대비 금융취약계층 지원 홍보(5~9월)
  - 금융취약계층 발굴을 위해 SH 약 12만 가구 임대료 고지서 내 센터 홍보 문구 기재(7~9월)



5.12.(금) <“서울복지포털” 영상게재>



자치구 개별 동주민센터 미니버너 설치 (5~9월 구로구 등 총 7개 자치구 협조)



(7~9월) SH 임대료 고지서 내 센터 안내 홍보문구 기재

복지서비스 연계 네트워크 구축 및 연계강화

- 지역센터별 '서울금융복지투게더' 및 '금융복지 방역 투게더' 추진(6~11월) **신규**
  - (대상) 금융·법률·의료·주거·고용·복지 등 지역별 금융복지서비스 협력기관
  - (내용) 금융복지상담서비스의 기관간 연계를 활성화하고 코로나19 위기 대응 네트워크 기관 활용한 홍보강화



---

# 부서별 주요업무(서면)

---

# 1. 정책연구실

1. 2020년 서울시 노인실태조사
2. 2020년 서울시 어르신복지종합계획 수립 연구
3. 서울시 노인돌봄체계 기초 연구
4. 서울시 노인학대 현황과 과제
5. 서울시 세대통합 실태진단과 대응방안 연구
6. 마을지향복지관 성과평가 연구
7. 찾동 2.0 복지사업의 효과성 제고방안 연구
8. 찾동 공공사례관리 모니터링 지표개발 연구
9. 복지분야 시민참여예산 사업분석 연구
10. 서울시 저소득층 지원체계 연구
11. 제4기 지역사회보장계획 이행점검 모니터링 연구
12. 서울형 임차보증금지원사업 성과평가 연구
13. 제2기('21~'25) 발달장애인 지원 기본계획 수립 연구
14. 서울시 중고령자 일자리 정책 연구
15. 2020년 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사
16. 장애영유아 및 아동의 사회적 돌봄 지원방안 연구
17. 고령장애인 지역사회 돌봄지원체계 모형 개발 연구
18. 서울시 지역자활센터 운영 개선 방안 연구
19. 서울시 '좋은돌봄' 장기요양기관 가이드라인 개발 연구
20. 서울시 공공 요양시설 표준 운영 모델 연구
21. 서울시 장기요양요원 표준 인건비 가이드 개발 연구
22. 지원주택 운영지원 방안 연구
23. 서울시 어르신 영양관리 공공성 강화 기준 마련 연구
24. 서울형 사회복지시설 운영 가이드라인 및 인권 증진 방안 연구
25. 좋은 돌봄 인증시설 품질 향상 모니터링 개편 연구
26. 좋은돌봄 인증기관 지원 개선방안 연구
27. 서울시 재난긴급생활비 성과평가 연구
28. 코로나19 대응 사회복지시설 현황과 과제

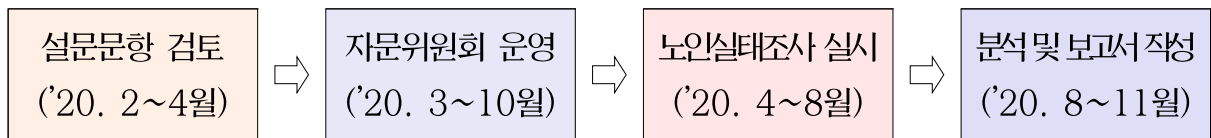
## 1-1 2020년 서울시 노인실태조사

### □ 추진목적

- 서울 노인의 다각적인 생활 실태와 욕구를 지속적으로 파악하여 고령사회에 적절히 대응할 수 있는 정책개발 기초자료를 마련하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본 조례 제25조 (조사 및 용역) (\* 2년 주기 조사)
- 사업대상 : 서울시 거주 65세 이상 어르신
- 사업내용 : 주요 영역별(건강, 근로, 여가, 돌봄 등) 실태조사, 정책적 함의 제시
- 사업절차



- 사 업 비 : 158백만원(집행액 : 145백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 담당부서 업무협의 : '20. 2월  
- 일정 및 세부내용 협의 및 사업 추진 관련 협력 방안 논의
- 기존 문항 검토 및 노인학대 관련 연구 문헌 분석·정리 : '20. 2~4월
- 실태조사 용역 업체 선정(공고, 심사, 계약) : '20. 3~5월
- 자문위원회 구성 운영(1~2차) : '20. 3~5월  
- 설문조사 문항의 적절성 검토, 노인학대 문항 등 개발
- 서울시 관련 부서 설문문항 의견수렴 : '20. 6월
- 설문문항 적절성 확인을 위한 예비조사 실시 : '20. 7월
- 서울시 노인 생활실태 설문조사 실시 : '20. 8~9월

### □ 향후계획

- 조사결과 분석 : '20. 10월
- 3차 자문위원회 운영(결과검토 및 시사점 도출) : '20. 11월
- 인포그래픽 제작 및 연구보고서 발간 : '20. 11월

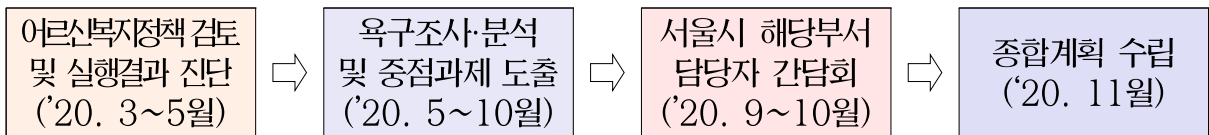
## 1-2 2020년 서울시 어르신복지종합계획 수립 연구

### □ 추진목적

- 초고령사회 대응 서울시 노인복지정책의 방향성 제시 및 종합계획을 수립하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시 고령친화도시 구현을 위한 노인복지 기본 조례 제5조(기본계획 수립)
- 사업대상 : 서울시 노인, 학계 및 현장전문가, 노인 유관단체 등
- 사업내용 : 서울시 조례에 의한 어르신복지 종합계획(비전 및 목표, 세부사업 등) 수립
  - 서울시, 자치구, 복지기관 사업현황(기초연금, 돌봄, 일자리, 차매, 주거, 접근권 등), 전문가 의견조사
  - 중점과제 및 세부사업 도출, 서울시 해당부서 담당자 간담회, 종합계획 수립
- 사업절차



- 사 업 비 : 33백만원(집행액 : 22백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 등 주체별 노인복지정책 현황 검토 : '20. 2~6월
  - 중앙정부, 서울시, 자치구 등 사업유형 및 보조금 현황 검토
  - 서울시 자치구 지역사회보장계획 노인사업 및 예산 분석(돌봄, 생활지원, 일자리 등)
- 전문가 의견조사 실시 및 결과 분석 : '20. 5~7월
  - 학계 및 현장전문가, 시민대상(서울시 어르신모니터링단) 1·2기 계획 평가(35명)
  - 유지 및 확대 사업(일자리, 독거가구 지원 등), 향후 신규사업 제안(코로나19 등 긴급재난 대응, IoT 등)
- 중점과제(안) 도출을 위한 현장전문가 워크숍 : '20. 7월
  - 대한노인회 서울특별시연합회, 서울시재가노인복지협회, 서울시노인복지협회, 한국시니어클럽협회 서울지회, 서울시노인종합복지관협회 등 추천자(22명)
  - 돌봄, 일자리, 일상생활 사회참여, 안전 및 세대통합, 자능정보기술, 재난안전방 등 중점과제(안) 도출
- 비전, 정책목표, 중점과제 및 세부사업(안) 도출 : '20. 8~9월
  - 향후 5개년 종합계획 체계도, 사업별 추진내용, 추진대상, 기대효과 등 작성

### □ 향후계획

- 서울시 해당부서 간담회(세부사업의 적정성, 예산 등 검토) : '20. 10~11월
- 서울시 어르신복지 종합계획 수립 : '20. 11월

# 1-3

## 서울시 노인돌봄체계 기초 연구

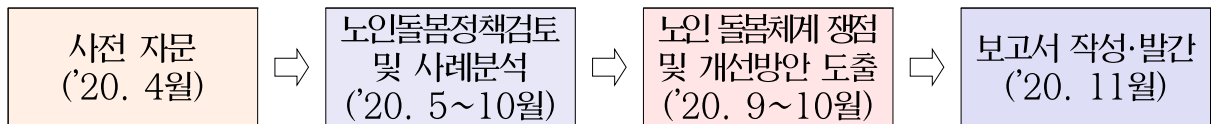
### □ 추진목적

- 급속히 증가하는 어르신들의 복지수요 대응을 위하여 국내외 노인돌봄체계 비교·분석을 통한 서울시 어르신정책의 향후 개선방안을 마련하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 거주 65세 이상 어르신
- 사업내용 : 돌봄정책 현황 분석, 해외 사례 연구, 정책 개선안 도출
  - 정부 노인돌봄정책(보건복지부 노인맞춤돌봄서비스, 지역사회 통합돌봄 선도사업 등) 현황 분석
  - 서울시 어르신 돌봄 관련 정책 현황 및 쟁점 분석
  - 서울시 어르신 돌봄서비스 사례분석
  - 서울시 어르신 돌봄서비스 관련 수요·공급 현황 분석
  - 국내외 정책 비교 및 서울시 어르신돌봄 전달체계 개선방안 제안

### ○ 사업절차



- 사 업 비 : 8백만원(집행액 : 6백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 정부 노인돌봄 정책 및 국외 정책 현황 분석 : '20. 2 ~ 6 월
- 노인돌봄 관련 현장 전문가 인터뷰 : '20. 7월
  - 노인맞춤돌봄서비스 운영 노인복지관, 사회복지관, 재가지원서비스센터 등 관리자 6명
- 1차 자문위원회 운영 : '20. 9월
  - 연구 범위 및 방법, 노인돌봄 관련 쟁점 사항 논의 등

### □ 향후계획

- 자문위원회 운영(2~3차) : '20. 10~11월
- 노인돌봄 관련 현장 전문가 간담회 : '20. 10~11월
- 노인 돌봄체계 쟁점 및 개선방안 도출 : '20. 11월
- 연구보고서 작성 및 발간 : '20. 11월

## 1-4 서울시 노인학대 현황과 과제

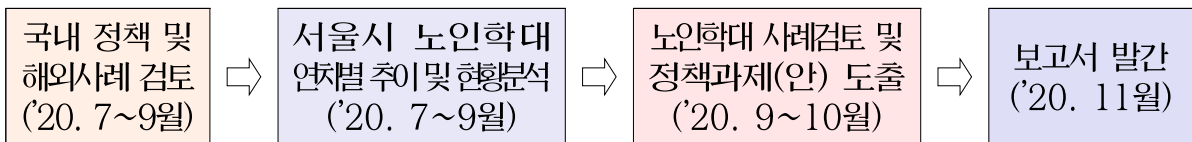
### □ 추진목적

- '20. 1월 「서울특별시 노인학대 예방 및 학대피해노인 지원에 관한 조례」 시행·제정에 따른 서울시 노인학대 예방·지원계획을 위한 과제를 도출하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 학대피해노인('17년~'19년)
- 사업내용 : 지역사회 기반 노인학대 예방체계 구축을 위한 과제 도출
  - 서울시 노인학대 현황 분석
  - 국내 정책 및 해외 사례검토
  - 서울시 노인학대 정책과제 도출

### ○ 사업절차



- 사업비 : 비예산

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- '19년 서울시 노인보호전문기관 결과보고서 자료 분석 : '20. 7월
  - 노인학대 피해자는 대부분 여성(81.5%)이고 연령은 70대와 80대가 84.8%
  - 노인학대 행위자는 대부분 남성(78.3%)이고 연령은 70대 이상이 35.9%, 40대가 24.7%, 50대가 23.4% 순
  - 학대행위자 5명 중 4명이 피해자의 가족(아들이 37.2%, 배우자가 35.4%, 딸이 11.8%)
- 서울시 노인학대 정책 현황 검토 : '20. 7월
  - 2012년 노인학대 근절을 위한 노인시설이나 종사자에 대해 '원스트라이크아웃제' 도입
  - 이후 '노인학대 없는 서울만들기 종합대책'을 마련하고 어르신학대 예방사업 세부사업 시행
- 해외사례 검토 및 3개년 노인학대 자료 처리 : '20. 8~9월

### □ 향후계획

- 서울시 노인학대 현황분석(3개년), 사례검토(계속) : '20. 10월
- 정책과제(안) 도출, 보고서 발간 : '20. 10~11월

## 1-5

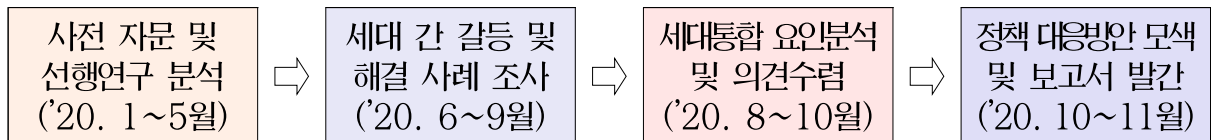
# 서울시 세대통합 실태진단과 대응방안 연구

### □ 추진목적

- 서울시 세대 간 갈등현황을 분석하여 세대통합을 위한 서울시의 정책적 대응방안을 모색하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시민(만 19세 이상)
- 사업내용
  - 세대 간 갈등 사례 조사를 통한 현황 분석
  - 세대 간 갈등 해결방안과 세대통합을 위한 요인 분석
  - 서울시 세대통합을 위한 정책적 대응방안 모색
- 사업절차



- 사업비 : 13백만원(집행액 : 10백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사전자문(학계전문가 3인), 방침수립, 선행연구 분석 : '20. 1~3월
- 델파이 조사 및 갈등사례 수집 분석 완료 : '20. 4~7월
  - 갈등발생 영역(가족, 정치, 경제 및 복지, 사회문화) 확인
  - 청년vs노년, 청년vs장년의 갈등 부각, 청년vs장년의 갈등은 경제(일자리) 중심
- 델파이 조사에 따른 대응방안 검토 : '20. 8월
  - 청년세대는 일자리 및 복지제도 확대, 중년세대는 가족돌봄에 대한 사회적 지원 확대, 노인세대는 디지털 정보화 관련 교육 실시
  - 세대를 특징하는 부정적 표현확산 방지, 세대간 이해교육 확대, 청년과 노인세대의 접촉기회 확대
- 서울시 세대통합 관련 사업 현황 분석 : '20. 9월
  - 세대갈등 인식개선 사업(5건), 디지털 격차해소 사업(1건), 일자리(2건), 세대접촉기회 확대사업(4건) 검토

### □ 향후계획

- 세대통합 대응사업 마련을 위한 전문가 의견수렴 : '20. 10월
- 정책적 대응사업 제안 및 보고서 발간 : '20. 11월

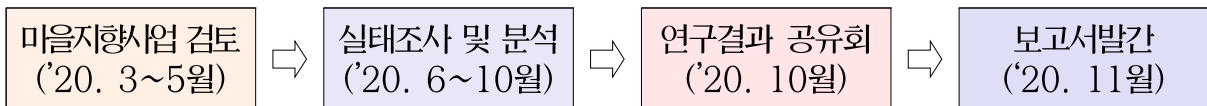
## 1-6 마을지향복지관 성과평가 연구

### □ 추진목적

- 마을지향복지관 변화지원사업의 성과를 확인하고, 지역중심 활동지속을 위한 중간지원조직의 역할을 마련하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 마을지향 변화지원사업 실행기관, 협력단, 참여주민 등
- 사업내용 : 마을지향 변화지원사업 성과 및 중간지원조직 역할방안 마련
  - 마을지향 변화지원사업 추진현황 검토(실행기관(1년차), 실행기관(2~4년차), 실행기관(5년이상))
  - 마을지향 변화지원사업 유형화, 조사 및 결과분석(사업실행기관, 협력단, 참여주민 대상)
  - 마을지향 변화지원사업 성과평가 결과 공유회 및 보고서 발간
- 사업절차



- 사 업 비 : 34백만원(집행액 : 32백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 마을지향 변화지원사업 연차별 사업결과보고서 분석 : '20. 4~7월
  - 연도별(2013~2019) 사업개요, 사업예산, 주민참여, 기관네트워크, 사업평가 등 분석
- 마을지향 변화지원사업 연차별 인식조사 분석 : '20. 5~8월
  - 연차별(2014~2019년) 참여기관 종사자, 참여주민의 관계인식 변화, 자기효능감 변화 등 분석
- 마을지향 변화지원사업 실태조사 실시 : '20. 6~9월
  - 마을지향 변화지원사업 실행기관 및 실행기관 종사자, 참여주민 대상 실태조사 실시
  - 실행기관 및 실행기관 종사자 95명, 참여주민 166명 완료(9.30일 기준)
- 마을지향 변화지원사업 텍스트 클라우드 분석 : '20. 9월~
  - 기관(직원역량강화, 내재화 등), 참여주민(주도성 등), 지역사회(의제개발 등) 변화 분석

### □ 향후계획

- 연구결과 공유회 및 의견수렴 : '20.10월
- 의견반영 및 보고서 발간 : '20.10~11월



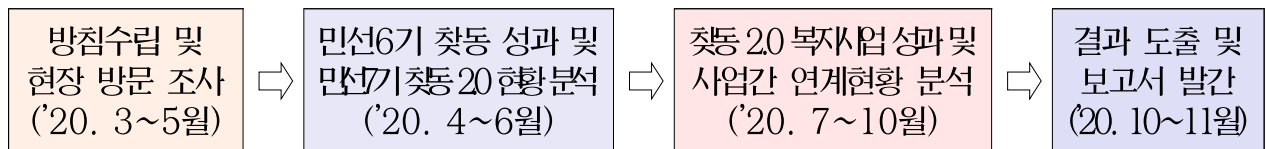
## 1-7 찾동 2.0 복지사업의 효과성 제고방안 연구

### □ 추진목적

- 찾동 2.0 복지사업의 효과성 검토를 통해 사업 효과성 제고방안을 도출함으로써 서울시민 복지향상에 기여하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 찾동 2.0 복지사업 및 관련 공무원·민간 참여자 등
- 사업내용
  - 민선 6기 찾동 성과 분석 및 민선 7기 찾동 2.0 현황분석
  - 찾동 2.0 복지사업 주요 내용 및 운영 현황 파악
  - 찾동 2.0 복지사업 성과 분석 및 복지사업 간 연계현황 분석
  - 찾동 2.0 복지사업 효과성 제고방안 모색
- 사업절차



- 사업비 : 46백만원(집행액 : 36백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 업무협약 및 이해관계자 의견수렴 : '20. 1 ~ 2월
  - 학계전문가 4명, 현장전문가(복지플래너, 통합사례관리사) 8명
- 연구방침 수립 및 찾동 서비스연계 현황 확인 등 : '20. 2 ~ 5월
- 행복e음 데이터 수집 및 데이터 클리닝 : '20. 6 ~ 8월
  - 사례관리 및 서비스연계('15~'19) 176,722개 사례 수집
- 행복e음 데이터 분석 및 현장전문가 FGI : '20. 8 ~ 9월
  - 서비스연계 71,869사례 중 욕구에 맞는 서비스 연계 79.0%(56,789사례)
  - 복지플래너 18명, 민간 서비스연계기관 담당자 20명 서면 FGI 진행

### □ 향후계획

- 찾동 2.0 효과성 제고방안 도출 및 보고서 발간 : '20.10~11월

## 1-8

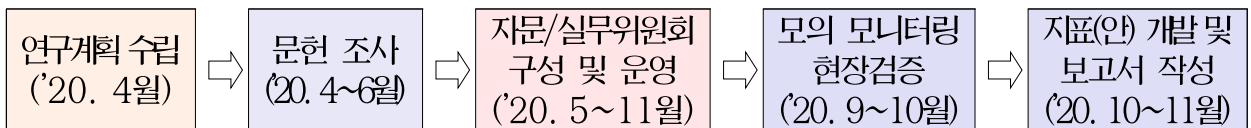
# 찾동 공공사례관리 모니터링 지표개발 연구

### □ 추진목적

- 찾아가는 동주민센터 공공사례관리 모니터링 지표개발을 통해 사례관리 업무의 양적, 질적 성장과 향상을 도모하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 찾아가는 동주민센터 사례관리 사업
- 사업내용 : 찾아가는 동주민센터 공공사례관리 모니터링 지표개발
  - 찾동 사례관리 업무 추진현황 분석
  - 사례관리 관련 지표 현황 및 쟁점 분석
  - 찾동 공공사례관리 모니터링 지표(안) 개발
- 사업절차



- 사 업 비 : 4백만원(집행액 : 1백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사전협의 및 연구계획 수립 : '20. 3~4월
  - 연구계획 및 내용 협의를 위해 관련 부서 및 현장과의 사전 간담회 실시(5회)
- 현황자료 및 문헌분석 : '20. 4~5월
  - 사례관리 관련 논문, 매뉴얼, 지침, 지표 등 검토
- 자문위원회 구성 및 회의 실시 : '20. 4~5월
  - 연구내용 및 방법, 사례관리 모니터링 지표사례 등 자문
- 지표개발 실무위원회 구성 및 회의 실시 : '20. 6~7월
  - 찾동 모니터링 지표 개발방향 및 구성에 대한 논의
- 사례관리 모니터링 지표(안) 개발 : '20. 8~9월

### □ 향후계획

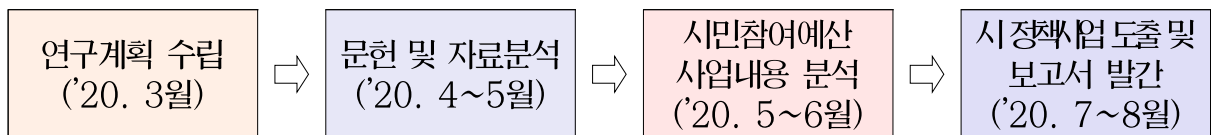
- 현장 적용성 검증(모의 모니터링 실시) : '20. 10월
- 지표 최종안 도출 및 보고서 작성 : '20. 10~11월

### □ 추진목적

- 복지 분야 시민참여예산 사업 분석을 통해 시민 욕구를 파악하여 시 정책 반영사업을 도출하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시 연구 제안(서울시 복지정책과-8259호, 2020.04.01.)  
서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사 연구)
- 사업대상 : 서울시 복지정책실 시민참여예산 사업('15~'20년)
- 사업내용 : 복지분야 시민참여예산 사업분석 및 시 정책사업 발굴
  - 관련 문헌 및 자료 검토
  - 서울시 시민참여예산 사업내용 분석(연도별 사업유형 및 내용, 예산 등)
  - 복지 분야 시민참여예산사업 시정책 반영사항 도출(반복적으로 제안되는 사업 중 계속사업으로 추진 가능한 사업 발굴 등)
- 사업절차



- 사 업 비 : 1백만원(집행액 : 1백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사전협의 및 연구계획 수립 : '20. 2~3월

• 서울시 사전협의('20.2.11): 연구목적과 범위 협의(최근 6년간 복지정책실 시민참여 예산 사업 분석을 통해 시 정책에 반영할 수 있는 계속사업 발굴)

- 문헌 및 자료 검토(관련 논문, 시민참여예산 운영현황 등) : '20. 4~5월
- 시민참여예산 사업검토(시민참여예산 사업계획, 결과보고서 등) : '20. 5~6월
- 시민참여예산 사업 현장실무자 인터뷰 : '20. 7월
  - 사업내용 및 진행과정, 애로사항, 사업성과 및 향후계획 등(6개 사업)
- 관련 전문가 자문(4개 분야) : '20. 8월
- 시정책 반영사항(계속사업) 도출, 보고서 작성 : '20. 8월

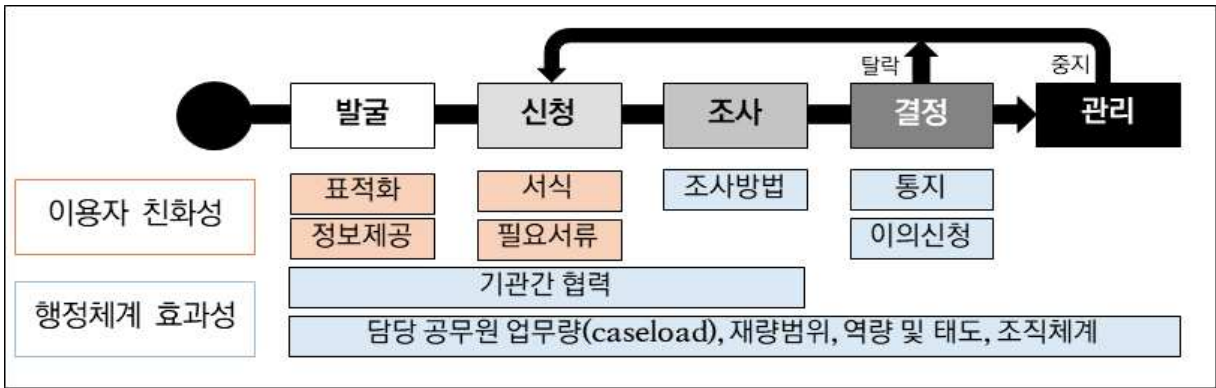
# 1-10 서울시 저소득층 지원체계 연구

## □ 추진목적

- 서울형 및 국민 기초생활보장제도 운영체계를 종합적으로 점검하여 사각지대 해소를 위한 제도개선 방안을 모색하고자 함

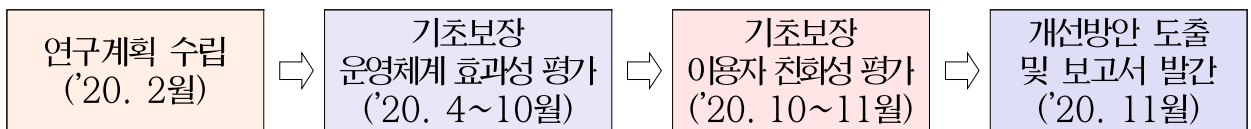
## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 자치구 및 기초보장 담당 공무원, 일반 시민



- 사업내용 : 기초보장 운영체계에 대한 총괄 평가 및 개선방안 제안
  - 운영체계 효과성 평가 : 문헌검토 및 자료분석, 담당 공무원 FGI 및 설문조사 실시
  - 신청절차 이용자 친화성 평가: 제공정보, 신청서식, 필요서류 등에 대한 시민평가

## ○ 사업절차



- 사업비 : 41백만원 (집행액 : 39백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 자문위원회(총 5명) 구성 및 운영 : '20. 3월
- 자치구 공무원 인터뷰 및 FGI(총 10회) : '20. 4~8월

## □ 향후계획

- 자치구 기초보장제도 공무원 설문조사 : '20. 10월
- 기초보장제도 신청절차 시민평가 온라인설문조사 : '20. 10~11월
- 자문위원회를 통한 연구결과 의견수렴 : '20. 11월
- 정책 개선방안 도출 및 보고서 작성 : '20. 10~11월

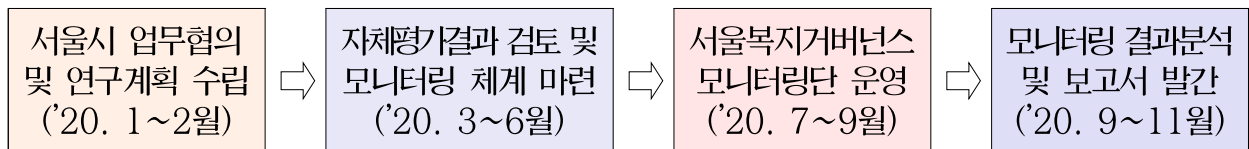
## 1-11 제4기 지역사회보장계획 이행점검 모니터링 연구

### 추진목적

- 제4기 지역사회보장계획의 세부사업 추진현황을 모니터링하고 그 결과를 파악함으로써 향후 사업추진 달성도 제고 및 변화 관리체계를 구축하고자 함

### 사업개요

- 사업근거 : 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제35조  
서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 및 자치구 담당 공무원, 서울복지거버넌스 위원 등
- 사업내용 : 서울시 제4기 지역사회보장계획 1차년 이행 점검
  - 58개 세부사업을 중심으로 '19년 이행에 대한 자체평가 수행
  - 서울복지거버넌스 10개 분과 위원을 모니터링단으로 구성·운영, 결과 분석
  - 모니터링 내용을 토대로 '21년 실행계획 수정 및 보완 방안 수립
- 사업절차



- 사 업 비 : 49백만원(집행액 : 39백만원)

### 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 업무협약의 및 자문위원회 구성 : '20. 1~3월
- 1차 자문위원회 운영 및 서울시 자체평가서 취합분석 : '20. 4~5월
- 모니터링 단 교육 진행 및 1차 모니터링 실시 : '20. 6~7월
- 모니터링 단 2차 모니터링 실시 및 평가회 운영 : '20. 8~9월

### 향후계획

- 전문가 자문회의 개최 : '20. 10월
- 모니터링 결과분석 및 최종보고서 발간 : '20.10~11월

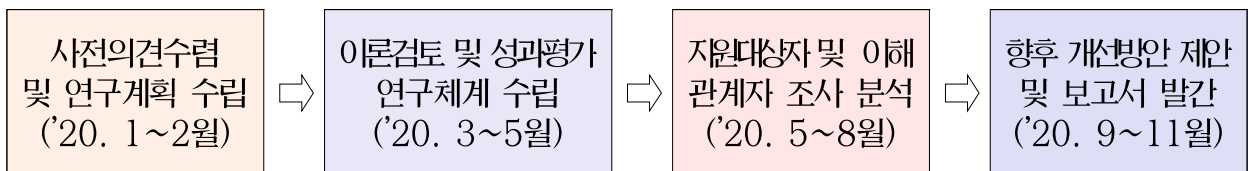
## 1-12 서울형 임차보증금지원사업 성과평가 연구

### 추진목적

- 서울형 임차보증금지원사업 성과평가를 통해 사업의 운영 효율성을 제고하고 성과창출 방안을 마련하고자 함

### 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 임차보증금지원사업(희망온돌기금) 및 사업참여자
- 사업내용 : 사업운영현황 분석 및 조사수행 및 발전방안 마련
  - 저소득층 주거 취약계층 대상 긴급지원 사업현황 분석
  - 사업의 성과평가 및 향후 사업운영 전반의 개선 방안 수립
- 사업절차



- 사업비 : 41백만원(집행액 : 31백만원)

### 추진실적('20. 9월말 기준)

- 이해관계자 의견수렴과 자문위원회 구성 및 자료 분석 : '20.1~4월
- 1차 자문위원회 운영 : '20. 4월
- 서울형 임차보증금지원사업 실태조사 용역 계약 : '20. 4월
- 서울형 임차보증금지원사업 실태조사 실시 완료 : '20.5~8월
- 조사결과의 분석 및 정책적 함의 도출 : '20.8~9월

### 향후계획

- 2차 자문위원회 운영 : '20. 10월
- 향후 개선방안 제안 및 최종보고서 발간 : '20. 10~11월

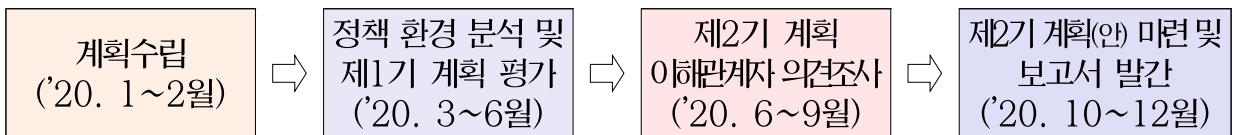
# 1-13 제2기('21~'25) 발달장애인 지원 기본계획 수립 연구

## □ 추진목적

- 발달장애인의 권리증진과 자립생활을 위해 장애특성과 욕구, 정책 환경 변화를 고려하여 제2기 발달장애인 지원 기본계획(안)을 마련하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 조례 제6조
- 사업대상 : 발달장애인 및 가족(부모), 서울시, 유관기관 등
- 사업내용 : 제2기 발달장애인 지원 기본계획 수립
  - 2차 자료 분석을 통한 서울시 발달장애인 현황 및 정책 환경 점검
  - 제1기(2016~2020년) 발달장애인 지원 기본계획 성과평가
  - 제2기(2021~2025년) 기본계획 수립을 위한 이해관계자 의견조사
  - 제2기 기본계획의 방향성, 중점과제, 세부과제 등 제시
- 사업절차



- 사 업 비 : 64백만원(집행액 : 53백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 발달장애인 현황 및 정책 환경 분석 : '20. 4~5월
  - 발달장애인 인구통계, 발달장애인 정책동향 등 관련 문헌 검토
- 제1기 성과평가 및 제2기 기본계획 의견수렴 1 & 2차 조사 : '20. 6~7월
  - 2017년~2020년 제1기 기본계획 시행계획, 실적자료 등 평가자료 마련
  - 학계 및 연구기관, 부모회 및 단체, 현장전문가 평가패널(30명) 구성 및 평가 진행
- 제2기 기본계획 발달장애인 및 부모 의견수렴 조사 : '20. 9~10월
  - 발달장애인 및 부모(300~400명) 대상 주요 관심사 및 욕구 파악

## □ 향후계획

- 제2기 기본계획 초안 마련 : '20. 10~11월
- 연구보고서 작성 및 발간 : '20. 12월

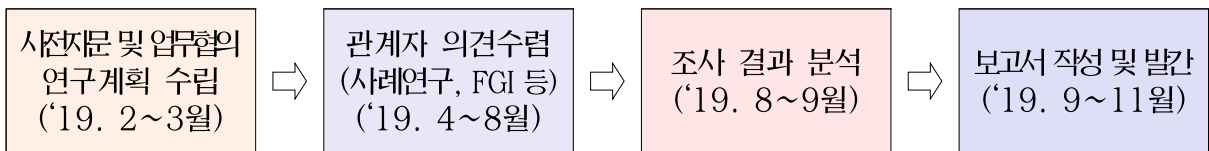
## 서울시 중고령자 일자리 정책 연구 (지역사회 일자리 전달체계를 중심으로)

### □ 추진목적

- 자치구별 중고령자 대상 일자리 지원정책 현황을 파악하고, 향후 효과적·효율적 전달체계 재정립 방안을 모색하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 복지재단 설립 및 운영에 관한 조례 제4조 제1호
- 사업대상 : 서울시 50세 이상 일자리 정책, 관련 기관 및 관계자 등
- 사업내용 : 서울시 중고령자 일자리 지원정책 검토, 전달체계 재정립
  - 서울시 50세 이상 시민을 위한 일자리 지원 정책 검토 및 욕구 파악
  - 중고령자 일자리 지원정책 자치구별 전달체계 검토 및 재정립 방안 모색
- 사업절차



- 사 업 비 : 37백만원(집행액 : 34백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 관련 자료 검토, 연구계획 수립 : '20. 2~3월
- 서울시 인생이모작지원과, 관계기관 방문 및 업무협의 : '20. 3~6월
- 자문진 구성 및 1,2차 자문회의 실시 : '20. 3~5월
- 일자리 수행기관 종사자 FGI, 참여주민 인터뷰 실시 : '20. 7~9월
  - FGI(은평구, 성동구, 노원구, 종로구 실무자 총 40명)
  - 인터뷰(참여주민 4명, 실무자 8명)

### □ 향후계획

- 일자리 참여주민 인터뷰(성동, 노원, 종로) : '20. 10월
- 이해관계자 설문조사, 조사 결과 분석, 간담회 실시 : '20. 10~11월
- 3차 자문회의 실시, 서울시 등 관계자 의견 수렴 : '20. 10~11월
- 연구보고서 작성 및 홍보·발간 : '20. 10~12월



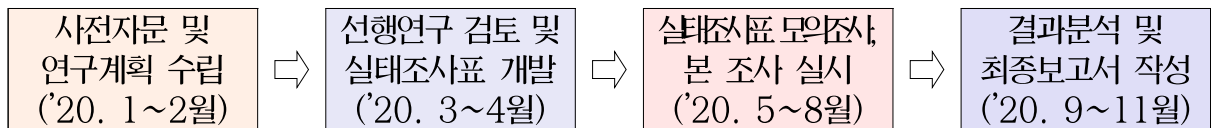
# 1-15 2020년 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사

## □ 추진목적

- 서울시 중증장애인 자립생활 실태 및 욕구를 파악하여 향후 「장애인자립생활지원 5개년(2023~2027)계획」을 위한 기초자료를 마련하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 장애인 자립생활 지원 조례 제5조(계획의 수립)  
서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지분야에 대한 조사 및 연구)
- 사업대상 : 서울시 만 18세 이상 장애의 정도가 심한(기존 1-3급) 장애인
- 사업내용 : 서울시 중증장애인 자립생활 실태파악 통한 향후 개선방안 도출
  - 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사표 개발 위한 선행연구 검토 및 자문
  - 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사 개발 및 본 조사 실시
  - 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사 결과 분석 통한 향후 개선방안 도출
- 사업절차



- 사업비 : 144백만원(집행액 : 132백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 실태조사 관련 사전자문(3회) 및 전문가 자문회의(2회) 추진 : '20. 1~7월
- 선행연구 검토 및 조사표 개발, 당사자 인터뷰 및 예비조사 : '20. 2~5월
- 언론보도자료·포스터 배포, 조사응답 시스템 구축 및 본조사 실시 : '20. 6~7월
- 서울시 중증장애인 자립생활 실태조사 본조사(비대면) 진행 : '20. 8~9월

## □ 향후계획

- 실태조사 데이터 클리닝 및 결과분석, 인포그래픽 제작 : '20. 10~11월
- 중증장애인 자립생활 지원 개선방안 도출(3차 자문회의) : '20. 10~11월
- 최종보고서 작성 및 발간 : '20. 11월

# 1-16 장애영유아 및 아동의 사회적 돌봄 지원방안 연구

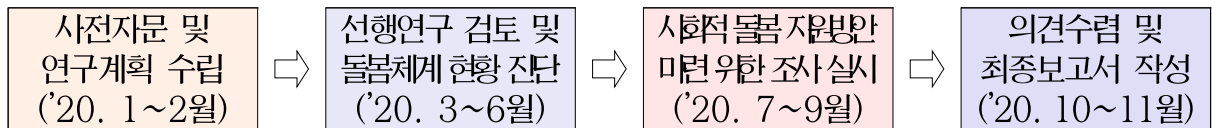
## □ 추진목적

- 서울시 장애아동의 사회적 돌봄 지원 현황을 파악하여 향후 서울시 장애아동을 위한 지원방안 개선의 기초자료를 마련하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지분야에 대한 조사 및 연구)
- 사업대상 : 서울시 장애아동(사회적 돌봄이 필요한 재가 장애아동 중심)
- 사업내용 : 서울시 장애아동에 대한 사회적 돌봄 지원 실태 파악을 통한  
향후 지원방안 및 개선과제 도출
  - 장애아동과 사회적 돌봄 개념, 장애아동 돌봄 지원체계 관련 선행연구 검토
  - 서울시 장애아동 관련 2차 통계 자료 분석, 돌봄 지원 서비스 현황 파악
  - 서울시 장애아동의 사회적 돌봄 지원 과제 도출 위한 전문가 델파이 조사
  - 서울시 장애아동의 사회적 돌봄 지원 체계 마련 및 향후 개선방안 도출

## ○ 사업절차



- 사 업 비 : 46백만원(집행액 : 36백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 장애아동 사회적 돌봄 관련 현장·학계 전문가 자문 추진(3회) : '20. 1월
- 장애아동 사회적 돌봄 관련 개념 및 선행연구 검토, 공동연구진 회의 : '20. 2~5월
- 장애아동 사회적 돌봄 관련 국내외 사례, 2차 데이터 분석 등 : '20. 6~7월
- 전문가 델파이 조사 실시(3회) 및 개별인터뷰, 2차 자문회의 개최 : '20. 8~9월

## □ 향후계획

- 전문가 델파이 조사 및 개별인터뷰 조사 결과 분석 : '20. 10~11월
- 장애아동 사회적 돌봄 지원방안 도출(3차 자문회의) : '20. 10~11월
- 최종보고서 발간 : '20. 10~11월

# 1-17 고령장애인 지역사회 돌봄지원체계 모형 개발 연구

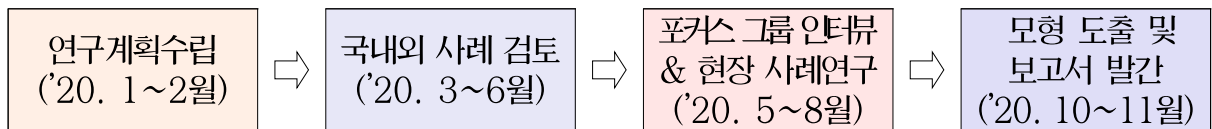
## □ 추진목적

- 장애인구 고령화로 인해 지역사회 돌봄에 대한 요구가 증가함에 따라 서울형 고령장애인 돌봄 지원체계 모형을 개발하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 거주 (중)고령장애인과 가족
- 사업내용 : 고령장애인 지역사회 돌봄 지원체계 마련
  - 장애인의 조기노화와 개입 시점을 감안 만 40세 이상의 발달장애인
  - 고령 발달장애인 당사자 및 가족, 서비스 제공자 대상 의견수렴 조사
  - 돌봄 위기 발달장애인 가구의 특성 및 유형, 지원욕구 등 도출을 위한 현장연구
  - 고령장애인 지역사회 돌봄 정책과제 도출 및 지원체계 모형 개발

## ○ 사업절차



- 사 업 비 : 13백만원(집행액 : 10백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사전의견수렴 및 연구계획수립 : '20. 1~2월
  - 현장실무자 및 서울시 장애인복지정책과 연구의 방향성 및 내용 협의
- 문헌검토 및 국외 선진 사례조사 : '20. 3~5월
  - 고령장애인 개념 및 기준, 현황, 관련 정책 검토
  - ADRC(미국) 등 고령장애인 전환서비스 국외 정책사례 조사 및 정리
- 포커스 그룹 인터뷰 실시 : '20. 6~7월
  - 강동구와 노원구 유관기관 실무자 및 공무원(13명), 부모(10명) 대상 고령 발달장애인 및 장노(張老)가구 인식 수준, 현안문제 등 관련 인터뷰

## □ 향후 계획

- 현장 사례연구 : '20. 10월
- 보고서 작성 및 발간 : '20. 11~12월

# 1-18 서울시 지역자활센터 운영 개선 방안 연구

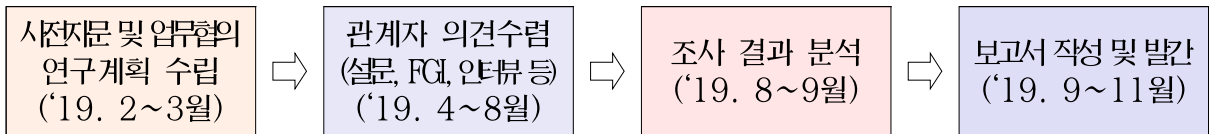
## □ 추진목적

- 서울시 지역 특성에 맞는 지역자활센터 운영 개선 방안 수립의 근거를 마련하여 근로빈곤층 지원정책의 효과성 제고에 기여하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 복지재단 설립 및 운영에 관한 조례 제4조 제1호
- 사업대상 : 서울시 지역자활센터 30개소 및 관계자 등
- 사업내용 : 서울시 지역자활센터 운영 실태 및 현안, 개선 방안 검토
  - 자활사업 관련 현황 검토(전국, 서울시, 자치구 등)
  - 유형별 관계자 의견 수렴(자문진 회의, 간담회, FGI, 인터뷰 등)
  - 지방분권 취지에 따른 서울시 지역자활센터 운영 및 정책 추진방향 제시

## ○ 사업절차



- 사 업 비 : 48백만원(집행액 : 35백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 연구계획 수립(사전자문 및 업무협의, 관련 자료 검토 등) : '20. 2~3월
- 지역자활센터장 1차 간담회 실시 : '20. 4월
- 5개 센터 종사자 FGI(20명), 관계자 간담회(19명) 실시 : '20. 5월
- 자문진 구성 및 1,2차 자문회의, 인터뷰(15명) 실시 : '20. 3~6월
- 조사 자료 분석 : '20. 7~9월

## □ 향후계획

- 서울시 자활지원과 중간보고 : '20. 10월
- 지역자활센터장 등 관계자 최종 간담회 실시 : '20. 10월
- 3차 자문회의 실시, 서울시 최종 의견수렴 : '20. 10~11월
- 연구보고서 작성 및 홍보·발간 : '20. 10~12월

## 1-19 서울시 '좋은돌봄' 장기요양기관 가이드라인 개발 연구

### 추진목적

- 장기요양기관의 '좋은돌봄'을 위한 실천 가이드라인을 개발하여 장기요양 서비스의 질 향상을 도모하고자 함

### 사업개요

- 사업근거 : 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획(어르신복지과-9, 2019.7.26.)  
서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 장기요양기관 시설장·종사자 및 이용자
- 사업내용 : 서울시 장기요양기관의 '좋은기관경영'을 위한 가이드라인 개발
  - '좋은기관경영'을 위한 국내·외 문헌분석
  - '좋은기관경영' 현장 사례조사(시설 및 재가 장기요양기관)
  - '좋은돌봄' 가이드라인 작성 및 수정·보완: 정의, 실행내용, 현장사례 등
  - 장기요양기관 종사자 의견조사(FGI) 수행
  - 영역별(리더십, 인사관리, 서비스 질 관리 등) '좋은돌봄' 실천 가이드라인 제시
- 사 업 비 : 24백만원(집행액 : 19백만원)

### 추진실적('20. 9월말 기준)

- 좋은기관경영 사례조사 완료
  - 시설/재가 장기요양기관 9개소 대상 사례조사 완료('좋은돌봄' 인증기관 중심)
  - '좋은기관경영'의 항목별 개념정의, 핵심내용, 가이드라인 구성 팀 제시
- '좋은돌봄' 가이드라인 작성 진행
  - '좋은기관경영'의 주요항목 도출: 미션 및 비전, 리더십, 인적자원관리, 종사자 역량강화, 서비스 '질' 관리
  - '좋은기관경영'의 주요 항목별 개념정의, 주요내용(팁, 사례 등 포함), 필수 확인사항(체크리스트), 교육프로그램·도서 등 관련 자원 목록 제시 등

### 향후계획

- '좋은기관경영' 가이드라인 작성 : '20. 10월
- 종사자 FGI(포커스그룹인터뷰) 시행 : '20. 10월
- 가이드라인 보완 및 최종보고서 발간 : '20. 11월

# 1-20 서울시 공공 요양시설 표준 운영 모델 연구

## □ 추진목적

- 서울시 공공 요양시설의 표준운영 모델을 도출하여 서울시 요양서비스의 품질 향상 방안을 제시하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 재단법인 서울시복지재단 정관 제4조 제2호
- 사업대상 : 신규 건립 서울시립 요양시설 및 시립 요양시설
- 사업내용 : 요양서비스의 질을 선도하는 공공 요양 서비스 모델 구성  
- 서울시립 요양 시설 운영계획 및 신규요양시설 운영계획 반영
- 사업비 : 40백만원(집행액 : 29백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 공간 및 서비스 방향 제안을 위한 해외사례 및 국내우수사례 연구완료  
- 일본 유니트케어, 영국 케어홈, 미국 그린하우스 서비스 관점과 사례 분석  
- 국내 요양시설 접근 사례(민간, 시립), 친숙한 공간 활용 주야간보호 사례
- 기존 시립시설 종사자와 이용자 서비스 현황과 세부 문제 도출  
- 요양시설종사자(24명) 업무시간, 이용자(5명)생활시간 조사, 전문가 의견수렴 완료
- 요양시설 기준인력, 평균인력 기준 분석과 서울시 공공요양시설 인력제안
- 공공 요양시설의 지향과 서비스 운영모델 제안 및 자문의견 검토 완료



- 입주자 중심 통합서비스로 노인 삶의 질을 향상시키는 ACE(Autonomy, Cooperate Service, human Friendly Environments)서비스

- ① 자율성보장(서비스계획과 사정에 노인참여, 하루일과 노인 직접선택, 처치위주가 아니라 관계 위주) ② 협력적 서비스 관리체계(준유니트관리체계, 1유니트 요양보호사 2명 배치, 전문성과 협력성 조화), ③ 친숙한 환경조성(입소시 개인물품, 잔존기능 강화, 부엌활동, 독서, 음악활동 공간마련, 집안과 밖이 구분된 공간요소마련)

## □ 향후계획

- 2021년 서울시립 요양시설 운영계획 반영, 연구보고서발간 : '20.10월

# 1-21 서울시 장기요양요원 표준 인건비 가이드 개발 연구

## □ 추진목적

- 개별 장기요양기관의 근로 계약에 따라 급여를 정하는 장기요양요원들이 타당한 기준에 의해 인건비를 지급 받는 체계를 마련하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시 요양보호사 처우개선 종합계획(어르신복지과-9, 2019.7.26.)  
서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 장기요양요원(요양보호사, 사회복지사 등)
- 사업내용 : 서울시 근무 장기요양요원의 표준 인건비 가이드 제시
  - 임금체계 개편 관련 국내·외 문헌분석
  - 서울시 (재가/시설)장기요양기관의 임금실태 및 사례조사
  - 장기요양기관 종사자 의견조사(FGI) 수행
  - 서울시 장기요양요원의 임금결정체계 등 제시
- 사 업 비 : 34백만원(집행액 : 32백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 국외 장기요양요원 임금체계 조사 진행
  - 독일·영국사례의 직무급 및 숙련급적 요소 확인 및 분석
  - 일본 사례의 개호직원 처우개선 가산제도 등 분석
- 장기요양요원 임금체계 실태 사례조사 완료
  - 2019·2020년도 서울시 장기요양요원 시장 평균임금 분석(고용노동부 워크넷 데이터)
  - 서울시 (시설/재가) 장기요양기관 임금결정체계분석(직무 및 숙련급적 요소 확인)
- 장기요양요원 임금결정체계 및 임금수준 제시(안)
  - 임금결정체계: 2단계 직무단계(예시: 요양보호사, 요양보호사 팀장),  
3단계 숙련단계(건보 지침 '장기근속장려금' 단계에 준함(3·5·7년))
  - 임금수준: 시장평균임금, 복지부 장기요양위원회 권고임금, 생활임금 기준 제시

## □ 향후계획

- 임금체계 사례조사 분석 : '20. 10월
- FGI(포커스그룹인터뷰) 시행 : '20. 10월
- 최종보고서 발간 : '20. 11월

# 1-22 지원주택 운영지원 방안 연구

## □ 추진목적

- 지역사회기반 돌봄(커뮤니티 케어) 구현의 서울시 선도사업인 지원주택 운영의 공공성과 서비스 질 강화를 위한 운영 지원 방향, 체계, 사업 개발

## □ 사업개요

- 사업근거 : 장애인복지과-7247('20.4.2)장애인지원주택운영지원방안 연구 추진 요청
- 사업대상 : 서울시 지원주택 위탁 운영 주체 및 임직원 관 이용자
- 사업내용 : 서울시 지원주택사업의 선도성과 공공성 강화 관리체계 제안
  - 지원주택 중간지원의 개념적 방향 수립, 지원의 기능 도출, 제도적 기반 마련
- 사 업 비 : 31백만원(집행액 : 21백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 중간지원조직 기능과 역할 도출
  - 지원주택 전문가 위원회 3회, 발달장애분야 실무위원회 4회, 발달장애, 노숙인, 노인, 정신장애 지원주택 전문가 중간지원조직 기능 의견조사 실시(총 19명 참여)
  - 지원주택 중간지원의 일반적 기능(안) 도출

주요 분야	주요 내용
제공기관 전문성 지원	- 임직원 교육 체계 마련 - 통합적 보건 의료 서비스 연계, 자원개발 교육 - 제공기관 입문시 초기 세팅 지원 - 영역별 운영 가이드라인 매뉴얼 교육 - 입주자 옹호 가이드 마련 접근 사례 공유 - 직무별 전문화 과정(코디, 슈퍼바이저) 교육 운영
입주 신청자 사정 지원	- 입주자 적격 심사 사정 관리 역할 - 제공기관에 사정 자료 전달 및 안내
서비스 관리체계 지원 및 모니터링, 평가	- 영역별 운영 가이드라인 매뉴얼 개발 - 입주자 옹호 가이드 마련, 사례 발간 - 업무가이드라인 제공 및 모니터링 - 평가 및 성과 내용 도출 및 평가체계운영
정책 대응 및 홍보 지원	- 지원주택 사업의 전국화 및 법적 대응 - 지원주택 사업 홍보 및 지역사회 인식개선

## □ 향후계획

- 지원주택 서비스 관리체계 및 제공기관 서비스 가이드 마련 : '20.10월
- 지원주택 운영 지원 사업(조례 등 제도가산과제) 및 관리체계 제안 온라인 공청회 : '20.11월



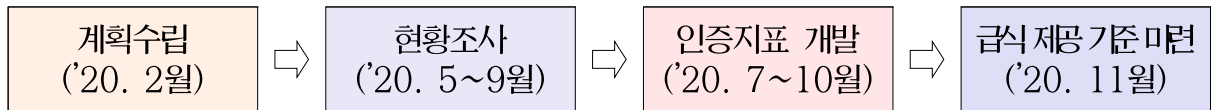
## 1-23 서울시 어르신 영양관리 공공성 강화 기준 마련 연구

### □ 추진목적

- 어르신 영양관리의 공공성 강화를 위한 서비스 제공 기준 마련을 통해 노년기 삶의 질 제고를 도모하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 소재 장기요양시설 이용자
- 사업내용 : 장기요양기관 영양관리 및 급식제공 기준 마련
- 사업절차



- 사 업 비 : 55백만원(집행액 : 49백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 연구방향 및 조사결과 해석을 위한 전문가 자문회의 개최
- 장기요양기관 급식관리 실태조사 실시
  - 서울시 소재 장기요양기관 대상 급식관리 온라인 실태조사와 심층인터뷰 진행, 전문가 델파이 조사 완료
  - 기관 유형 및 규모에 따라 급식관리 실태에 차이가 있음
  - 급식관리에 대한 기관실무자의 만족도 및 자체진단결과는 식품영양학 전문가의 평가결과와 차이가 있음
  - 조사 결과를 바탕으로 좋은돌봄 영양관리 지표(1안, 2안) 초안 도출
- 이해관계자 대상 중간보고 실시
  - 서울시(어르신복지과), 현장관계자(서노협, 서재협), 내부사업팀(인증팀)

### □ 향후계획

- 장기요양시설 영양관리를 위한 지표 개발 : '20. 10월
- 전문가 자문위원회 운영 : '20. 10월
- 장기요양시설 영양관리 기준 제시 : '20. 11월

# 1-24 서울형 사회복지시설 운영 가이드라인 및 인권 증진 방안 연구

## □ 추진목적

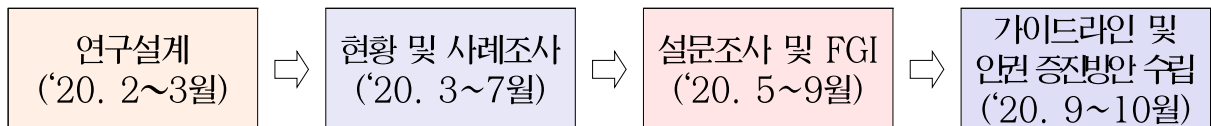
- 서울시 사회복지시설의 공공성을 강화하기 위한 시설운영 가이드라인 및 인권 증진 방안을 마련하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 사회복지시설(서울시 복지정책과 소관)
- 사업내용 : 운영현황 및 사례조사, 설문조사 및 인터뷰 추진, 가이드라인 및 방안 수립, 자문위원회 운영, 공청회 개최, 현장간담회 추진 등

※ 사회복지시설운영 가이드라인 개발 연구는 다년 연구과제로 '20년에는 시설 및 환경관리, 인적자원관리, 재정 등의 영역을 중점적으로 추진

## ○ 사업절차



- 사업비 : 90백만원(집행액 : 75백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사회복지시설 대상 복지현장·학계·연구계 의견수렴 및 연구자문 추진
  - 복지현장간담회 추진(6회), 전문가 자문 실시(4회), 자문회의 개최(2회) 등
- 사회복지시설 운영현황, 국내외 사례조사, 설문조사 및 인터뷰 추진
  - 서울시 사회복지시설 현황분석, 국내외 선진사례(영국, 일본 등) 조사분석, 서울시 사회복지시설 조사대상 리스트 구축(1,546개), 종사자/이용자 대상 설문조사 및 인터뷰 완료
- 사회복지시설 운영가이드라인 개발 추진(시설 및 환경관리, 인적자원관리, 재정, 인권)
  - 4개 영역별 세부 이행기준, 제도개선·예방·규제 차원의 실천사례 개발 등

## □ 향후계획

- 연구보고서 발간(인권증진 방안 연구) : '20. 11월
- 연구보고서 발간(시설운영 가이드라인 연구) : '20. 11월

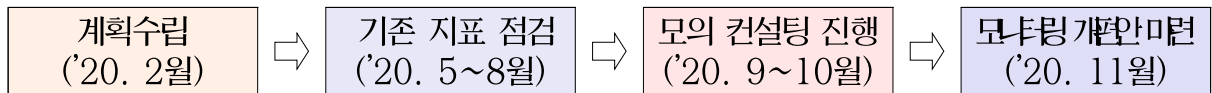
# 1-25 좋은 돌봄 인증시설 품질 향상 모니터링 개편 연구

## □ 추진목적

- 좋은 돌봄 인증제의 공공성 강화 및 제공 서비스의 품질 제고를 위하여 모니터링 체계를 개편하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 좋은 돌봄 인증제도 대상 시설  
(주간보호, 노인의료복지, 방문요양 서비스 제공기관)
- 사업내용 : 좋은 돌봄 인증을 통한 돌봄 서비스 품질 제고 방안 마련
- 사업절차



- 사 업 비 : 39백만원(집행액 : 27백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 연구 설계 및 조사결과 분석을 위한 전문가 자문회의 개최
- 좋은돌봄 인증기관 모니터링 개편을 위한 전문가 의견조사 실시
  - 모니터링 목적/필요성, 방법, 인력 등에 대한 합의 도출
- 이해관계자 대상 중간보고 실시
  - 서울시(어르신복지과), 현장관계자(서노협, 서재협), 내부사업팀(인증팀)
- 좋은돌봄인증 사후품질관리 개편 초안 도출
  - 현행 사후품질관리 영역(모니터링, 이용자 만족도조사, 교육)에 컨설팅 추가
  - 모니터링은 좋은돌봄인증 내용 및 결과를 기반으로 인증심사원이 인증 완료 이후 인증시설을 재방문하여 점검하는 것으로 일원화

## □ 향후계획

- 전문가 자문위원회 구성 및 운영 : '20. 10월
- 모의 모니터링 진행 : '20. 10월
- 좋은 돌봄 인증시설 모니터링 개편안 제시 : '20. 11월

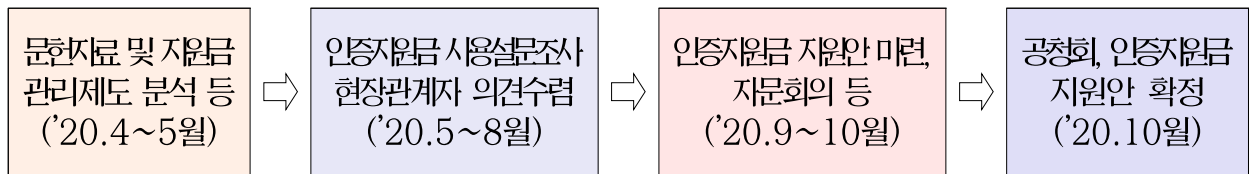
# 1-26 좋은돌봄 인증기관 지원 개선방안 연구

## □ 추진목적

- 서울형 좋은돌봄 서울시 좋은돌봄 인증기관의 인증지원금 지원 방향과 관리 체계를 개선하여 인증과 지원의 목표 적합성을 확보하고자 함

## □ 사업개요

- 사업근거 : 재단법인 서울시복지재단 정관 제4조 1호  
2020년 연구기획 제안(서울시 어르신복지과-6162, 2020.3.27)
- 사업대상 : 좋은돌봄 인증기관(데이케어센터, 노인의료복지시설 및 노인요양공동생활가정) 243개소
- 사업내용 : 좋은돌봄 인증제 목적에 충실한 인증지원금 지원 방향 및 내용 재설계
- 사업절차



- 사업비 : 비예산

## □ 주요 성과('20. 9월말 기준)

- 인증지원금 사용 목적 정립: 2021년 인증지표 개편에 따른 사용(안) 제시
- 인증지원금 증액 제안: 사용 내용 명료화 및 집중화와 기타 증액(안) 제안  
- 영역에 따른 기본 사용 및 기관의 실정에 따른 좋은 서비스와 좋은 일자리 영역 추가 사용(10%) 제안, 전년도 물가상승률을 반영한 증액 제안 등

영역	좋은 서비스	좋은 일자리	좋은 기관
내용	프로그램 지원, 건강지원	종사자 복지 지원, 교육 지원	현판제작, 돌봄 환경 지원
사용비율	30%	30%	30%

## □ 향후계획

- 인증기관 지원(안) 자문회의 및 온라인 공청회 : '20. 10월
- 연구보고서 발간 : '20. 11월

# 1-27 서울시 재난긴급생활비 성과평가 연구

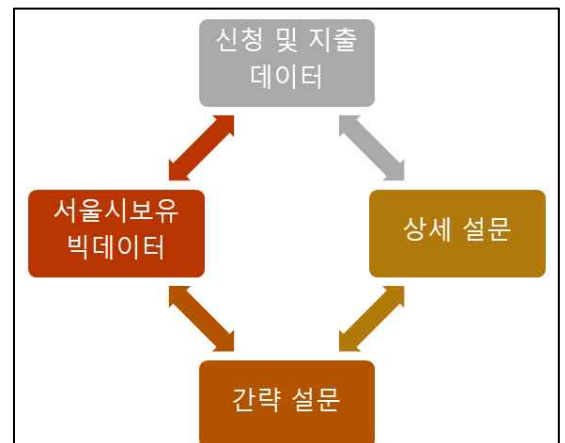
## □ 추진목적

- 서울시 재난긴급생활비 지원 결과를 조사·분석하여 지원제도가 서울시민의 생활과 경제에 미친 영향을 파악하고자 함

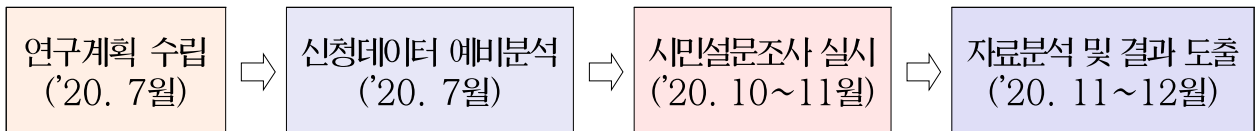
## □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시민
- 사업내용 : 재난긴급생활비 생계지원 및 경제적 효과 분석

- 재난긴급생활비 신청 및 이용 데이터, 서울시 보유 빅데이터 연계분석
- 시민(신청자) 설문조사 : 간략설문(약 3만 명) 및 상세설문(1만 명) 실시
- 코로나19 및 재난긴급생활비의 사회경제적 영향, 지출특성 등 조사·분석
- 소득계층·가구특성별 효과 및 향후 정책적 활용을 위한 재난위기가구 분포 추정



## ○ 사업절차



- 사업비 : 160백만원 (집행액 : 155백만원)

## □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 학계 전문가 5인 공동연구진 구성 : '20. 7월
- 재난긴급생활비 신청데이터 예비분석 : '20. 7월
- 설문문항개발 및 현행화자료 분석 준비 : '20. 8~9월

## □ 향후계획

- 시민(신청자) 설문조사 : '20. 10~11월
- 서울시 보유 빅데이터 연계 데이터 구축 : '20. 10월
- 생활지원 및 경제적 효과 분석 : '20. 10~11월
- 전문가 의견수렴 및 최종 보고서 작성 : '20. 11~12월

## 1-28 코로나19 대응 사회복지시설 현황과 과제

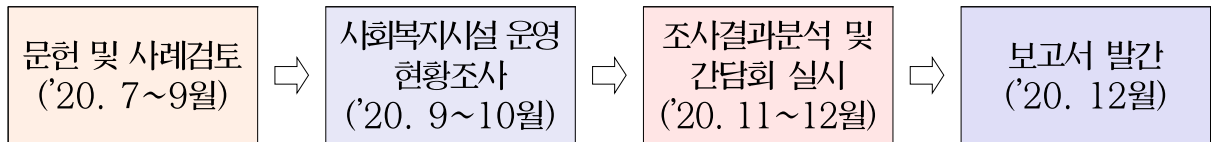
### □ 추진목적

- 코로나바이러스감염증-19 대응 사회복지시설 운영 및 서비스 제공 현황 파악을 통해 향후 감염병 대응 사회복지시설 위기관리 구축을 위한 기초자료를 제공하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제1항(복지 분야에 대한 조사·연구)
- 사업대상 : 서울시 사회복지시설(사비 지원 시설)(※ 서울시 관련 부서 협의에 따라 변경가능)
- 사업내용 : 감염병 대응 사회복지시설 기능 정상화를 위한 쟁점과 지원방안 검토
  - 코로나19 대응 중앙 및 서울시 지침 검토
  - 코로나19로 인한 사회복지시설 운영(근로현황, 안전관리 등) 현황 조사
  - 코로나19 대응 사회복지서비스 제공 현황 조사
  - 감염병 대응을 위한 사회복지시설 역할 및 과제 도출

### ○ 사업절차



- 사업비 : 62백만원(집행액 : 59백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 코로나19로 인한 사회복지서비스 현황 조사 필요성 논의 : '20.6~7월
  - 현행 보건 중심의 대응지침 이외 지역사회 필수 서비스 기능 수행을 위한 사회복지시설 역할과 제도 개선사항 검토 필요
- 코로나19 관련 기존 문헌 및 지침 검토 : '20. 7~9월
  - 서울시는 사회복지시설 감염예방·확산방지를 위한 예방활동 및 대응체계 지침 배포, 종사자복무, 대체인력운영, 필수 서비스 제공 운영지침 배포
  - 서울시는 사회복지시설 또는 사회적 약자 대상 코로나 대응을 위한 매뉴얼 제작·배포하고 건강취약계층을 대상으로 선제적으로 코로나19 검진 실시

### □ 향후계획

- 사회복지시설 운영 현황조사, 조사결과분석 : '20. 10~11월
- 간담회, 보고서발간 : '20. 11~12월

## 2. 서비스품질관리본부

1. 서울시 사회복지시설 평가
2. 서울형 사회복지시설 평가 전문위원 양성
3. 좋은돌봄인증제 운영
4. 사회복지시설 운영 법인 인증
5. 사회복지시설 기능보강사업 타당성 검토
6. 사회복지시설 기능보강사업 현장지원
7. 서울시 지역사회서비스지원단 운영

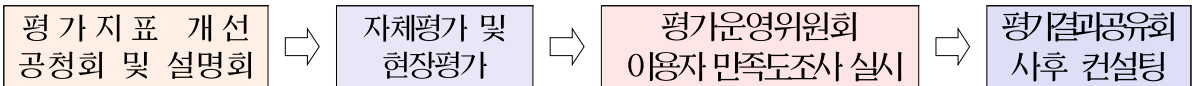
## 2-1 서울시 사회복지시설 평가

### □ 추진목적

- 사회복지시설의 공공성과 투명성 제고를 위한 시설평가를 실시하고 시설 운영과 서비스 질 제고를 통해 이용자의 삶의 질 향상에 기여하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제2항(복지 분야의 평가심사 및 인증)
- 사업대상 : 서울시 사회복지시설
  - 서울형 평가(장애인복지관 46개소, 노숙인이용시설 11개소)
  - 평가지표 개선(사회복지관, 노인복지관, 장애인주간보호시설, 장애인직업재활시설)
  - 평가사후 컨설팅(장애인직업재활시설 중 자발적 참여시설)
- 사업내용 : 평가운영위원회 및 평가단 운영, 지표개발, 현장평가 및 컨설팅 등
- 사업절차



- 사업비 : 169백만원(집행액 : 129백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울형 장애인복지관 현장평가 완료(46개소) : '20.7 ~ 8월
  - 현장평가위원(3인1조)이 현장평가 실시 및 평가결과보고서 작성
- 서울형 노숙인 이용시설 평가 실시(11개소) : '20.9~11월
  - 현장평가위원(3인1조)이 자체평가서를 토대로 인터뷰 및 현장평가 실시
- 사회복지시설 컨설팅 추진(25개소) : '20.8~11월
  - 컨설팅 참여기관 모집 및 현장 컨설팅 진행
- '21년 서울형 사회복지관, 노인복지관, 장애인주간보호시설 평가준비 : '20.1 ~ 6월
  - 평가지표개선위원회 운영(사회복지관 6회, 노인복지관 5회, 장애인주간보호시설 5회)
  - 평가지표 협의를 위한 3종 시설협회장 간담회 개최
  - 평가지표 온라인 공청회 실시 및 평가지표 설명회 개최(5회)

### □ 향후계획

- '20년 현장 평가수행 및 이용자 만족도 조사 : '20. 10~11월
- 컨설팅 수행 및 결과공유회 : '20. 10~11월
- 평가결과분석 및 평가결과 공유회 : '20. 10~12월



## 2-2 서울형 사회복지시설 평가 전문위원 양성

### □ 추진목적

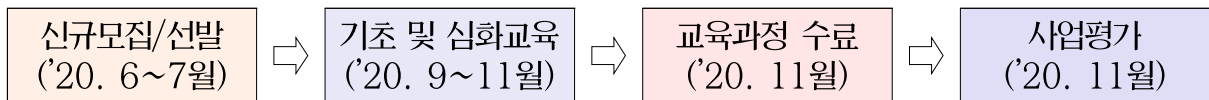
- 서울형 사회복지시설 평가의 전문성과 신뢰성 제고를 위하여 체계적인 역량강화 과정을 통해 평가 전문위원으로 양성, 활용하고자 함

### □ 사업개요

- 사업대상 : 2020년 서울형 평가전문위원 신규 선발 위원
- 사업내용 : 전문위원 모집 및 선발, 교육과정운영, 시범평가, 사업평가 등
  - 위원양성 체계화 (선선발 후교육/ 전문교육과정), 재단위원 시범참여(노숙인시설)
  - 양성분야 : '21년 평가 3개 유형 (사회복지관, 노인복지관, 장애인주간보호)
  - 교육과정 : 4개 과정 최소 40시간

구분	주요내용	학습방법	
기초 I	서울형평가, 유형별 운영기준 및 지침검토 등	12H	유형별 소규모 그룹 교육
기초 II	세부 평가지표 내용 숙지	6 H	유형별 소규모 그룹 교육/ 선향평가위원 Q&A
심화 I	의견조율을 통한 편차조정, 핵심질문 도출	15H	유형별 소규모 그룹 액션러닝
심화 II	평가매뉴얼에 의한 실전 연습	7 H	실전 모의평가

### ○ 사업절차



- 사 업 비 : 32백만원(집행액 : 19백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- '20년 서울형 평가전문위원 기본계획 수립 및 모집공고 : '20.5월
- '20년 서울형 평가전문위원 서류심사 및 선발 완료 : '20.7월
  - 총 69명 (사회복지관 26, 노인종합복지관 20, 장애인주간보호시설 23)
- 서울형 평가전문위원 교육과정 운영 : '20.9월
  - 총 2회 (사회복지관 1회차, 노인종합복지관 1회차)

### □ 향후계획

- 평가전문위원 교육과정 운영 : '20.10~11월
- 서울형 평가전문위원 양성사업 최종평가 : '20. 11월

## 2-3 좋은돌봄인증제 운영

### 추진목적

- 서울시 어르신돌봄시설 인증을 통해 시설의 공공성을 확보하고, 돌봄서비스 품질을 향상시킴으로써 시민의 복지체감도 증진에 기여하고자 함

### 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제2항(복지 분야의 평가·심사 및 인증)
- 사업대상 : 서울형 어르신돌봄시설(데이케어센터, 노인의료복지시설, 방문요양서비스 제공기관)
- 사업내용 : 인증 전문기구 구성 및 운영, 인증 심사위원 육성, 인증시설 사전·사후지원(소규모 교육, 모니터링 등), 현장심사 및 인증심의 등
- 사업비 : 243백만원(집행액 : 179백만원)

### 추진실적('20. 9월말 기준)

- 방문요양서비스 제공기관 시범인증 실시 및 의견수렴 : '20. 1~4월  
- 인증심사(5개소), 인증시설 및 심사위원 간담회(4회)
- 좋은돌봄 인증전문기구 구성·운영 및 인증심사위원 선발·양성 : '20. 4~5월  
- 시설유형별 인증심의위원회 구성(3종, 각 8명, 인권분야 강화) 및 운영(5회)  
- 인증지표개선위원회 구성(4종), 지표개선 회의(12회), 온라인 공청회(3회) 개최, 감염병 예방 및 대응체계, 종사자 처우개선, 영양서비스 관련 지표 등 강화  
- 시설유형별 인증심사위원 모집·위촉(95명) 및 교육 진행(4회)
- 인증사전 지원 및 인증 사후품질관리 : '20. 6~9월  
- 인증 지표교육 및 컨설팅(8회), 인증매뉴얼 개정 FGI 개최 및 개정 회의(2회)  
- 모니터링단원 선발(일반 20명, 소방분야 5명), 교육·발대식 개최, 지표 개선  
- 소방안전점검체크리스트 개정 회의(2회)  
- 인증 사후모니터링 온라인 설명회 개최 및 교육, 데이케어센터 모니터링(143개소), 이용자만족도조사(데이케어센터 189개소, 노인의료복지시설 48개소)
- 좋은돌봄 시설 인증심사 및 심의 : '20. 2~9월  
- 인증워크숍(2회) 및 설명회(4회) 개최, 데이케어센터(상반기 14개소, 하반기 39개소), 노인의료복지시설(상반기 5개소, 하반기 10개소 예정), 방문요양서비스 제공기관(9개소)

### 향후계획

- 하반기 인증심사 추진 및 인증심의위원회 개최 : '20. 10~11월
- 인증시설 모니터링, 이용자만족도조사 실시 : '20. 10~11월
- 인증사전(교육 컨설팅) 및 사후관리(소방컨설팅) 지원 : '20. 10~11월
- 인증심사위원 역량강화 교육(선택) 및 간담회 추진 : '20. 10~11월

## 2-4 사회복지시설 운영 법인 인증

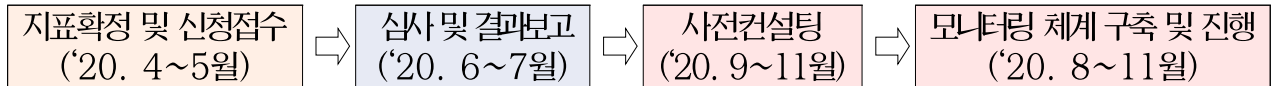
### □ 추진목적

- 사회복지시설의 운영 주체인 법인 운영 및 사업 전반에 대한 인증을 통해 사회복지분야의 공공성과 사회적 책무성을 제고하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제2항(복지 분야의 평가·심사 및 인증) 사회복지시설 운영 법인 인증 사업 계획(서울복지정책과 19236호, '17.7.19.)
- 사업대상 : 사회복지시설 운영 사회복지법인 등
- 사업내용 : 인증전문기구 구성 및 운영, 인증심사위원 육성, 인증사전 지원(소규모 교육, 및 컨설팅 등), 현장심사, 인증법인 모니터링 등

### ○ 사업절차



- 사 업 비 : 19백만원(집행액 : 15백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 업무협약, 이해관계자(법인, 인증심사위원)간담회 개최 : '20. 1~4월  
- 사업추진방향 및 일정 등 논의, 법인 인증활성화 방안 의견 수렴  
- 2020년 인증지표 검토방향 및 인증법인 모니터링 관련 의견 수렴 등
- 지표 검토위원회 구성 및 지표검토, 1차 운영위원회 개최 : '20. 4월  
- 학계, 현장전문가, 시·재단관계자 6인, 법령 및 지침 개정사항 등 반영  
- 2020년도 인증사업 추진 논의 및 인증지표 확정 등
- 법인인증 심사위원 양성계획 수립 및 교육추진(14명) : '20. 5월
- 인증신청법인 사전교육 및 현장심사 추진(6개소) : '20. 6~7월  
- 법인 대상 지표 교육, 인증심사위원 사전·사후회의 개최, 심사 추진
- 2차 운영위원회 개최 : 현장심사 결과 심의 : '20. 7
- 인증 법인 모니터링 체계구축 및 설명회 : '20. 8~9월  
- 학계, 현장전문가, 시·재단관계자 6인, 모니터링 체계 검토·논의  
- 모니터링 법인(6개소) 대상 설명회 및 지표교육, 모니터링 위원 구성
- 소규모 그룹 교육 및 컨설팅 신청·접수(8개소) : '20. 9월

### □ 향후계획

- 인증 법인 모니터링 진행 및 결과보고 : '20. 10~11월
- 소규모 그룹 교육 및 컨설팅 지원 : '20. 10~12월

## 2-5

# 사회복지시설 기능보강사업 타당성 검토

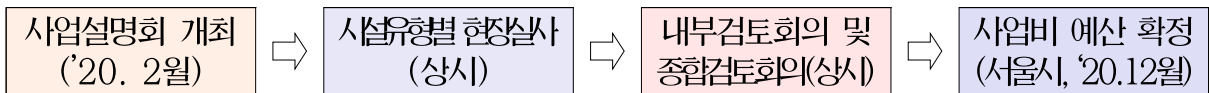
### □ 추진목적

- 복지시설의 환경개선을 위한 기능보강사업 타당성 검토를 실시하여 예산지원의 효율성 및 효과성을 높이고자 함.

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제2항(복지 분야의 평가·심사 및 인증)
- 사업대상 : 장애인복지시설, 노인복지시설, 사회복지관, 노숙인복지시설
- 사업내용 : 기능보강 보조금 신청 사업에 대한 타당성검토
  - 신청사업의 시급성, 사업내용 및 금액의 적정성 검토
  - 복지시설의 건축·기계설비·전기설비·전문장비 등에 대한 전문가 현장실사
  - 예산 절감 및 사업 효과성 제고를 위한 사업내용 조정

### ○ 사업절차



- 사업비 : 222백만원 (집행액 : 154백만원)

### □ 추진실적 ('20. 9월말 기준)

- 사업설명회 개최(118명 참석)
  - 기능보강 사업비 지원방향, 지원기준, 신청방법, 업무절차 등 교육진행
- 타당성 검토 수행 (724건, 426개소, 29,088백만원)
  - 분야별 전문가(건축, 설비, 전기 등) 현장확인을 통한 실태 점검
  - '20년 노숙인복지시설, 사회복지관, 노인복지관 등 8건(6개소, 1,116백만원)
  - '20년 추가 노인국고보조시설 44건(32개소, 965백만원)
  - '21년, '20년 노숙인복지시설 101건(48개소, 2,228백만원)
  - '20년 종합사회복지관 긴급(공기청정기) 84건(84개소, 608백만원)
  - '20년 종합사회복지관 긴급1차 및 일반 69건(49개소, 2,363백만원)
  - '21년 종합사회복지관 191건(82개소, 7,382백만원)
  - 기타 '20년 노인복지관, '21년 장애인직업재활시설·장애인거주시설 등

### □ 향후계획

- '20년 추가 노숙인시설 및 '21년 노인국고보조 검토 수행 : '20. 10~11월
- 전산시스템 관리운영 및 기술검토 매뉴얼 개정 : '20. 12월

## 2-6

# 사회복지시설 기능보강사업 현장지원

### □ 추진목적

- 복지시설 인프라의 품질관리를 위한 기능보강사업 현장지원 체계를 구축하여 기능보강사업의 효율성과 보조금 집행 투명성을 높이고자 함

### □ 사업개요

#### ○ 사업근거

- 서울시복지재단 정관 제4조 3호(복지분야의 교육 및 자문), 9호(복지관련 자료 개발·관리 및 보급)
- 서울시 2019년 기능보강사업 개선계획(복지정책과-165호, '19.7.30.)

#### ○ 사업대상 : 기능보강사업 집행 사회복지시설 및 서울시·자치구 담당자

#### ○ 사업내용 : 복지시설 기능보강사업 현장지원 매뉴얼 보급·전문교육·상담

- 기능보강사업 업무 매뉴얼 제작 및 보급
- 기능보강사업 계약 실무 교육 운영
- 계약 준비·계약 관리 분야 상담 및 자문회의 운영

#### ○ 사업일정

계약 분야 상담  
(상시)

+

업무매뉴얼 개정 및 신규 매뉴얼 개발 및 배포  
(’20. 1~12월)

+

계약 실무 교육  
(’20. 6~9월)

- 사 업 비 : 60백만원(집행액 : 37백만원)

### □ 추진실적(’20. 9월말 기준)

- 기능보강사업 업무 매뉴얼(시설공사편) 개정 및 배포 : ’20. 1~2월  
- 사회복지관 기능보강사업설명회 배포(150권) 및 온라인 배포
- 기능보강사업 계약실무 교육(공통교육 3회, 심화교육 7회) : ’20. 6~9월  
- 사회복지시설 기능보강사업 업무 담당자 및 서울시·자치구 담당자(304명)  
- 기능보강사업 업무 매뉴얼(시설공사편) 배포(400권)
- 계약 준비 및 계약 관리 분야 상담 : ’20. 1~9월  
- 사회복지시설 및 자치구 대상 지방계약법 상담(164건)
- 기능보강사업 계약실무 상담 자문회의 운영 : ’20. 4~9월  
- 계약실무 상담 자문회의 개최(1회) 및 수시 서면자문 실시

### □ 향후계획

- 계약 준비 및 계약 관리 분야 상담 : ’20. 10~12월
- 신규 업무 매뉴얼(물품계약·기술용역계약) 제작 : ’20. 10~12월

### □ 추진목적

- 지역 특성 및 시민 욕구에 기반 한 사회서비스를 기획·발굴하고 지역사회서비스의 품질향상과 활성화를 지원하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제11조
- 사업대상 : 사회서비스 이용 시민, 사회서비스 제공기관, 자치구
- 사업내용 : 지역사회서비스 품질향상 및 활성화 기반조성
  - 지역사회서비스 제공기관장 및 제공인력 교육 등 역량강화
  - 지역사회서비스 사업홍보 및 사업 재구조화 지원 등
- 사업비 : 364백만원(국비 50%, 시비 50%)(집행액 : 214백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 지역사회서비스 제공기관 및 자치구 역량강화 지원
  - 2020년 지역사회서비스투자사업 설명회 개최(총165명)
  - 지역사회서비스투자사업 제공기관 운영안내서 제작·보급
  - 제공기관장 및 제공인력 직무교육 실시(총16회, 477명)
  - 자치구 사업 담당 공무원 교육 실시(총4회, 85명)
- 지역사회서비스투자사업 품질향상 및 활성화
  - 신규 제공기관 집합 컨설팅(18개소, 25명)
  - 지역사회서비스투자사업 제공기관 자치구 현장점검 지원(34개소)
  - 지역사회서비스투자사업 홍보 리플릿(2종) 제작·배포
  - 지역사회서비스지원단 뉴스레터 발간(5회)
  - 제공기관 운영(서비스 제공절차) 및 기관등록 안내 동영상 제작



### □ 향후계획

- 산모신생아 및 가사간병 지원사업 제공기관 현장점검 지원 : '20. 10~11월
- 이용자 만족도 조사 및 FGI 실시 : '20. 10~11월
- 제공인력 및 자치구 공무원 교육·간담회 실시 : '20. 10~12월

### 3. 지역복지통합본부

1. 고독사 예방을 위한 사회적 고립가구 지원사업
2. 마을공동체지향 복지관 변화지원
3. 우리동네 나눔이웃
4. 2020 서울형 임차보증금 지원사업(희망은돌 광역기금)
5. 장애인전환서비스 지원
6. 장애인 지역통합 사업
7. 저소득층 자산형성 지원
8. 서울시 중증장애인 이름통장 운영
9. 서울시 돌봄SOS센터 운영 지원

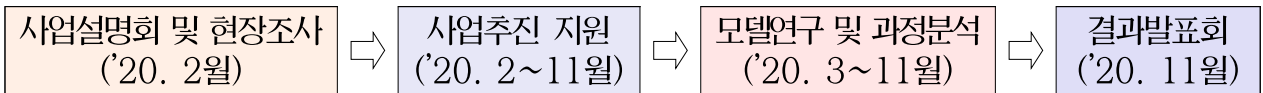
### 3-1 고독사 예방을 위한 사회적 고립가구 지원사업

#### □ 추진목적

- 사회적 고립 가구 발굴과 지원체계를 통해 지역특성별 사회적 고립가구 대응 모델을 발굴하고 고독사 예방을 지원하고자 함

#### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시 고독사 예방 종합대책(희망복지지원과-7287호, 2018.04.06.)
- 사업대상 : 25개 자치구, 120개 동주민센터 및 민간 복지기관
- 사업내용 : 사회적 고립 가구 대응체계 모델화 마련 및 사업 운영 지원
  - 추진주체 역량강화(자치구, 동주민센터, 민간 복지기관)
  - 사업 운영 지원(통합 콘텐츠 개발, 현장모니터링 지원)
  - 사회적 고립가구 특성별 모델연구 및 참여기관 과정 분석
- 사업절차



- 사 업 비 : 221백만원(집행액 : 132백만원)

#### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 수행기관(12개소) 현장조사 및 역량강화 지원
  - 전국 수행기관 12개소 선정 및 1,2,3차 조정계획서 수립 및 검토
  - 현장조사(2월/12회), 현장모니터링(6월/12회), 실무자 역량강화 및 간담회(7월/2회), 화상회의(8월/12회), 2차 온라인 모니터링(9월/12회)
- 사회적고립가구 주민관계망 형성 사업 지원
  - 사전 설명회(25개/2월), 찾아가는 설명회(5개/3월), 자치구 실무자 간담회(6월, 코로나 상황에 따른 사업안내 등)
  - 복지기관 실무자 교육(4회/88명), 동주민센터 실무자 역량강화 영상 제작 및 배포, 민·관 통합 실무자 워크숍(11회/211명), 신규 담당자 교육(1회/28명)
  - 전문가 교육 과정 개발 실무자 FGI 실시(3회/9명)

#### □ 향후계획

- 사업추진 주체별 역량강화(교육) : '20. 10~11월
- 사업운영 지원(모니터링 및 간담회 등) : '20. 10~11월
- 전문가 교육과정 개발 및 운영 : '20. 10~11월
- 홍보 콘텐츠 제작배포, 성과공유회 및 사업평가 : '20. 10~12월



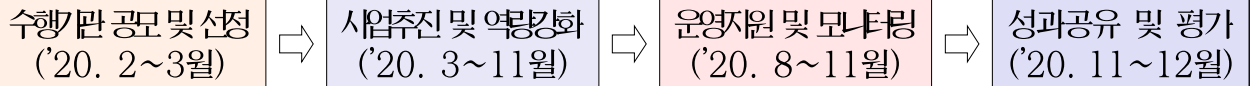
## 3-2 마을공동체지향 복지관 변화지원

### □ 추진목적

- 복지기관이 지역사회 중심의 관점과 주민참여 활성화를 통해 마을공동체를 지향하는 주민주도 복지기관으로 기능을 강화할 수 있도록 지원하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 영구임대주택단지내 사회복지관 기능재정립 시범사업 추진계획 (복지정책과-8062호, '13.03.26)
- 사업대상 : 서울시 종합사회복지관 및 노인·장애인복지관 50개소
- 사업내용 : 복지관의 마을지향 관점 내재화 및 주민중심 복지사업 개발 지원
  - 공모사업 수행기관 선정 및 운영(심사 및 선정, 모니터링, 결과보고)
  - 마을지향복지관 주체별 역량강화(교육, 자문 지원) 및 네트워크 촉진
  - 마을지향복지관 간담회, 설문조사를 통한 사업평가, 성과연구 공유회 개최 등
- 사업절차



- 사 업 비 : 111백만원(집행액 : 72백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 마을지향 지속성을 위한 수행기관 선정 및 운영지원
  - 선정심사(1회), 15개소 선정 및 약정체결, 사업비 교부
  - 협력단 (11명)구성 및 지원, 모니터링(5회), 방역물품 지원(23개소 450개)
- 마을지향복지관 주체별 역량강화 지원
  - 간담회(1회), 교육분과위원회 구성 및 운영(5명, 2회), 교육(3회)
- 코로나 대응 지역공동체 사업(안) 개발
  - 계획수립, 현장방문 의견수렴(6회), 자문회의(2회), 기획회의(2회)
  - 협력기관 3개소 선정 및 기관별 계획수립, 전략회의(10회)

### □ 향후계획

- 마을지향복지관 주체별 역량강화 지원 : '20. 10~11월
- 지역공동체 사업(안) 개발 및 실행지원 : '20. 10~12월
- 성과공유회 및 사업평가 : '20. 11~12월

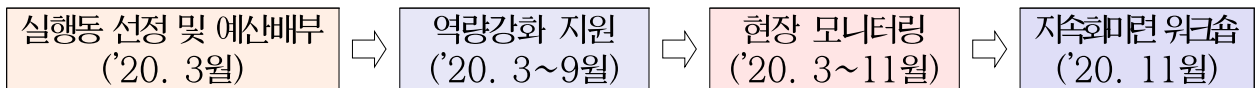
### 3-3 우리동네 나눔이웃

#### □ 추진목적

- 주민 주도의 소모임 활동으로 복지의제를 해결하는 과정에서 주민 관계망을 형성하고, 복지당사자 등 주민성장을 촉진하여 복지공동체를 도모함

#### □ 사업개요

- 사업근거 : 민선 7기 찾아가는 동주민센터 기본계획(자치행정과 제4824호,2019.03.08.)
- 사업대상 : 서울시 25개 자치구, 324개 동주민센터, 나눔이웃 주민
- 사업내용 : 나눔이웃 안착 및 활성화 지원
  - 자치구 주도 수행능력 강화 지원(자치구간담회, 방문교육 지원 및 강사풀제공)
  - 실천 현장 우수사례 홍보영상 및 사례집 제작·배포
  - 실행동(신규·기존) 모니터링 및 컨설팅
  - 참여 핵심 주민 역량강화 워크숍 및 성과공유회
- 사업절차



- 사 업 비 : 57백만원(집행액 : 31백만원)

#### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 자치구 주도의 사업 추진기반 구축
  - 자치구 사업 설명회, 자치구 담당자 회의 및 상시 소통 등
  - 자치구별 교육 및 간담회 지원 (3개구/종로·서초·송파)
  - 신규 실행동 상반기 모니터링 실시(6개구/9개동)
  - 자치구 사업추진 현황 파악 및 지원 방안 모색(25개구)
- 나눔이웃 사업 콘텐츠 강화 : 실천현장 우수사례 영상 및 사례집 제작
- 참여주민 역량 강화 : 나눔이웃 주민리더 역량강화 교육(5회,23명)
- 나눔이웃 활동 현황 : 324개동 541개 동아리 운영 중

#### □ 향후계획

- 신규실행동 모니터링 및 자치구별 현장방문 교육 지원 : '20. 10~11월
- 자치구 담당자 간담회 실시 : '20. 10~11월
- 지속화 방안 마련 워크숍 진행 : '20. 11월

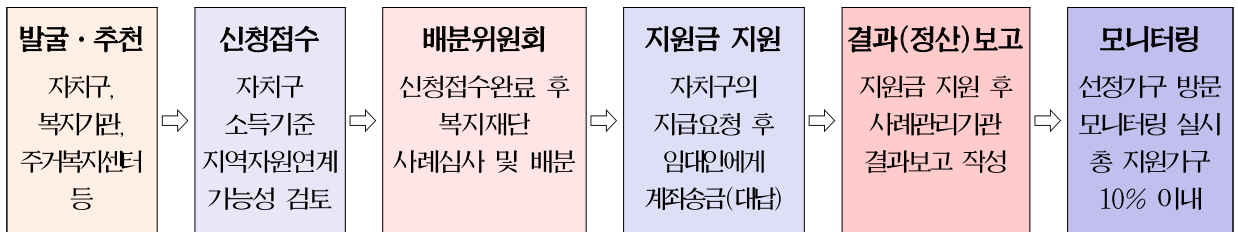
### 3-4 2020 서울형 임차보증금 지원사업(희망온돌 광역기금)

#### □ 추진목적

- 서울시 주거위기 취약계층에게 임차보증금 지원함으로써 선정가구의 위기 상황을 해소하고 서울시 주거지원 인프라 확충을 위한 체계를 마련

#### □ 사업개요

- 사업근거 : 희망온돌 위기긴급기금 운영계획 일람(서울시 지역돌봄복지과 5447, 2019.4.4.)
- 사업대상 : 서울시 주거위기긴급 취약계층 가구(기준 중위소득 120% 이하)
- 사업내용 : 임차보증금 최대 500만원 지원
- 사업절차



- 사 업 비 : 760백만원(집행액 : 368백만원)

#### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 사업추진 관련 관계기관 의견수렴 및 사업홍보
  - 자치구 담당자 간담회(7회), 서울형 임차보증금 사업 자문회의(1회), 설명회(영상) 및 자료배포(1,000부), 유관기관 네트워크 간담회(3회)
- 서울형 임차보증금지원사업 추진
  - 배분심의위원회의(6회), 총 157명 선정(639,499천원)
  - 지원사업 선정기관 담당자 교육(2회, 25명)
- 서울형 임차보증금 성과연구 지원

#### □ 향후계획

- 서울형 임차보증금 신청 및 배분(1회) : '20.10~12월
- 선정기관 교육 및 현장 모니터링 : '20.10~11월
- 최종 평가 : '21. 1월

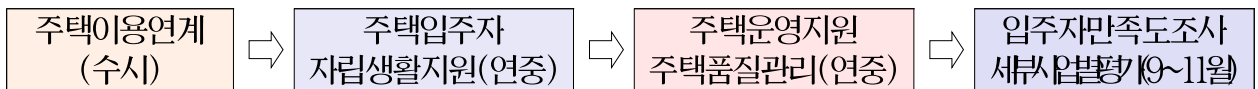
### 3-5 장애인전환서비스 지원

#### □ 추진목적

- 지역사회 자립을 희망하는 거주시설 이용 장애인에게 자립생활주택을 통해 전환서비스를 제공함으로써 지역사회 참여 및 통합을 지원하고자 함

#### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 장애인 자립생활지원조례(제15조), 서울시 제 2차 탈시설화 추진계획(장애인복지정책과-20274)
- 사업대상 : 장애인거주시설(43개소) 및 자립생활주택(65개소) 이용 장애인
- 사업내용 : 자립생활주택 중심의 자립생활 지원, 자립 지원체계 강화
  - 자립생활주택 입·퇴거 지원 및 거주시설 종사자·이용자 자립역량 강화
  - 자립생활주택 운영지원 및 품질관리(전담인력 역량강화, 모니터링, 심사 등)
  - 지역사회 자립 관련 전문기관 연계 및 네트워크 구축(안전·주거·금융, 고용 등)
- 사업절차



- 사 업 비 : 123백만원(집행액 : 75백만원)

#### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 자립생활주택 운영사업자 신규 선정 및 재협약 심사 추진
  - 신규 운영사업자 선정 심사 4회(21개소), 재협약 심사 1회(19개소)
- 자립생활주택 운영 품질 관리
  - 품질관리체계 및 선정심사지표 개선안 수립, 운영모니터링 (12개소) 및 지표개선 진행
  - 주택운영 매뉴얼 개정 집필진 구성 및 현장실무자 FGI 2회, 집필회의 4회
- 자립생활주택 입주자 및 운영사업자(코디네이터 등) 지원
  - 입퇴거지원회의(40명), 솔루션·수리지원(57회), 관역별 코디네이터 실무·대표회의(27회), 코로나19 대응가이드라인 교육(1회), 장애인복지관 협력사업 간담회(19회), 운영사업자 간담회(1회)
- 자립생활주택 전담인력 역량강화
  - 신규 코디네이터 기초교육(3회), 코디네이터 기본교육(3회) 및 심화교육(2회)
- 지역사회 자립지원 관련 전문기관 업무협약
  - 장애인화 국가건강검진 예약 지원 및 의료서비스 연계 등(서울특별시남부 지역장애인보건의료센터)

#### □ 향후계획

- 자립생활주택 운영사업자 선정심사(현장실사, 심사 등) : '20. 10~11월
- 자립생활주택 운영모니터링, 이용자만족도조사 : '20. 10월
- 자립지원 서비스 자원개발 및 연계 : '20. 10~12월
- 사업성과 공유회(비대면) 및 외부평가 : '20. 10~11월

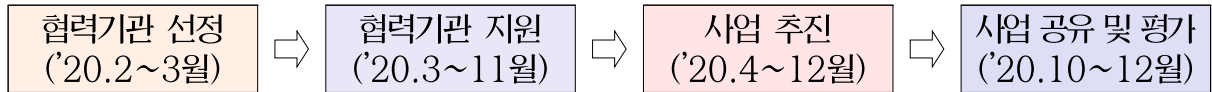
## 3-6 장애인 지역통합 사업

### □ 추진목적

- 지역사회에서 장애인과 비장애인이 서로 이해하고 소통하는 시민공동체를 만들기 위해 장애인 옹호시민 육성 및 주민주도형 장애인 권익옹호 활동을 지원하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제4항(복지분야의 프로그램 개발·보급)
- 사업대상 : 서울시민(장애인, 비장애인)
- 사업내용 : 장애인 시민공동체 활동지원(서울스몰스파크) 및 시민옹호활동가육성(옹심이)
  - 서울스몰스파크 : 지역에서 장애인과 비장애인이 함께 하는 다양한 주민 소모임과 활동 지원
  - 옹심이 : 지역 내 장애인 권익을 옹호하는 시민옹호인 모집·육성, 재가장애인과 옹호인 매칭 및 활동지원
- 사업절차



- 사업비 : 380백만원(집행액 : 338백만원)

### □ 추진실적('20. 9월 말 기준)

- 장애인 시민공동체 활동 158건(소모임 156건, 장애 관련 활동 2건)
  - 활동 참여 총 800명(장애인 340명, 비장애인 460명, 장애인 참여 42.5%)
- 장애인 권익을 옹호하는 시민옹호활동가 215명, 지역장애인 115명 매칭 활동
  - 시민옹호활동가 신규 모집 및 육성(69명) 및 지역 장애인 발굴 및 매칭(24명)
- 코로나 확산으로 인해 지역사회 내 고립된 재가장애인 40명 참여 연계
  - 장애인 자립생활주택 거주자 및 퇴거자 옹심이(21명), 서울스몰스파크(19명) 참여
- 옹호 활동 지속 강화를 위해 언택트 활동 가이드라인 마련 및 배포(9월)
  - 협력기관 간담회 등 현장 의견 수렴을 통해 비대면 활동 활성화(18건)

### □ 향후계획

- 우수사례 공모전 : '20. 10~11월
- 사업성과 양적 측정 설문조사 : '20. 10~11월
- 운영매뉴얼 영상 제작 및 배포 : '20. 10~12월
- 사업성과 공유회(비대면) : '20. 11~12월

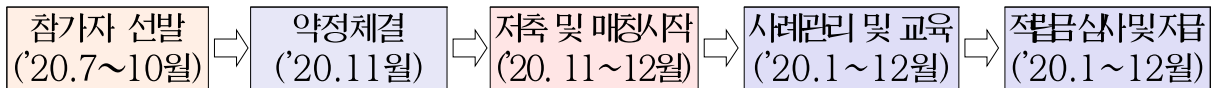
## 3-7 저소득층 자산형성 지원

### □ 추진목적

- 저소득층의 주거·창업·교육·결혼자금 등 생산적 목적의 저축에 일정금액을 매칭 적립하여 자산형성 및 자립의 토대를 지원

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 주민생활안정 지원에 관한 조례(제2조)
- 사업대상 : 총 5,959명('20.9.30.기준)
- 사업내용 : 희망플러스통장, 꿈나래통장, 희망두배 청년통장 사업 운영·관리
  - 참가자 선발 및 약정 지원, 지역사회 사례관리기관 운영 지원(31개소)
  - 저축 관리 및 저축 실적에 따른 매칭 지원금 적립, 만기적립금 심의 및 지급
  - 참가자 역량강화를 위한 교육, 커뮤니티 운영 등 지원 프로그램 운영
- 사업절차



- 사 업 비 : 13,164백만원(집행액 : 9,856백만원)
  - 일반회계: 1,940백만원(사비100%) / 기금회계: 11,224백만원(사비80%, 민간재원 10억)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 2020년 신규 참가자 선발 진행(청년통장 3,000명, 꿈나래 500명)
  - 청년통장 13,462명 접수(경쟁률 4.5:1), 꿈나래통장 1,601명 접수(경쟁률 3.2:1)
- 약정서류 전산화, 개인정보 보호 강화, 만기 지급서류 간소화 등 제도개선
  - 전자문서 약정체결, 약정자 개인정보 서류 보관기간 단축(10년→5년) 규정 개정
  - 만기 후 지급 증빙서류의 사용계획서 대체 및 개인정보 과다요청 개선 위한 운영지침 개정
- 참가자 저축관리 및 매칭적립금 지원('20.9.30.기준)
  - 총364억원(본인저축액 188억원, 매칭지원액 176억원) 적립 및 지원

### □ 향후계획

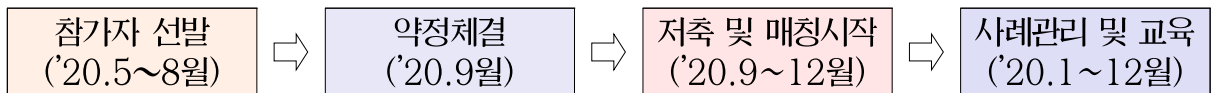
- 신규참가자 선발 및 약정체결 : '20. 10~11월
- 참가자 맞춤형 지원 프로그램 실시 및 자원연계 : '20. 10~12월
- 참가자 저축관리, 매칭지원금 지원, 적립금 지급 : '20. 10~12월
- 사례관리기관 운영지원 및 실무자 역량강화 등 : '20. 10~12월

### □ 추진목적

- 서울시 장애 청년의 성인기 전환 및 자립씨앗자금 마련을 위해 개인 저축액에 일정금액을 매칭 적립하여 자산형성 및 자립의 토대 지원

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시 장애인 자립생활 지원 조례(제4조)
- 사업대상 : 총 2,220명('20.9.30.기준)
- 사업내용 : 장애 청년의 자립지원을 위해 3년간 자산형성 지원
  - 3년간 본인이 매월 저축하면(10, 15, 20만원 중 택1) 시비 15만원 매칭지원
  - 매칭지원 외 사례관리, 금융교육, 자립지원 교육 및 다양한 맞춤형 서비스 지원
- 사업절차



- 사 업 비 : 4,604백만원(집행액 : 2,765백만원)
  - 일반회계: 680백만원(시비100%) / 기금회계: 3,924백만원(시비100%)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 2020년 신규 참가자 선발
  - 중증장애인 이룸통장(모집인원 1,000명) 1,481명 접수(경쟁율 1.5:1), 631명 선발
  - 장애등급 조정(1~2급·일부3급-장애정도가 심한 장애인) 및 가입연령 확대(만15세~만34세-판39세)
  - TBS FM라디오 방송(총 46회), 마을버스(23개구, 200여대), 특수학교(29개) 등 홍보강화
- 중증장애인 이룸통장 사업방향성 검토를 위한 개선방안 연구 용역 진행
- 참가자 저축관리 및 매칭적립금 지원(총95억, 본인저축액 49억, 매칭지원액 46억)

### □ 향후계획

- 신규참가자 매칭적립금 지급 시작 : '20.10~12월
- 『서울시 중증장애인 이룸통장』 운영 개선방안 연구 : '20.10~12월
- 참가자 자립지원을 위한 프로그램 실시 및 자원연계 : '20.10~12월
- 참가자 저축관리, 매칭지원금 지원, 적립금 지급 : '20.10~12월
- 사례관리기관 운영지원 및 실무자 교육 등 : '20.10~12월

### □ 추진목적

- 돌봄SOS센터 사업운영 지원을 통해, 커뮤니티케어에 지향하는 서울시의 보편적 공공돌봄서비스 운영 체계를 안정적으로 구축해나가고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 민선7기 시정4개년 계획수립 계획(서울시장방침 제126호, '18.07.12) 서울시복지재단 정관 제4조 제4항(복지분야의 프로그램 개발·보급)
- 사업대상 : 돌봄욕구를 가진 서울시민, 민간서비스제공기관, 자치구·동
- 사업내용 : 연구 및 모델 개선, 사업운영 모니터링, 돌봄서비스 품질관리
  - 연구·모델개선: 매뉴얼 개정(발간 8월), 사업발전방안 연구, 전산고도화 지원
  - 사업모니터링: 상시(운영실적, 이용만족도, 의견수렴), 현장방문 모니터링
  - 서비스품질관리: 제공기관 운영현황 파악과 의견수렴, 지원체계 마련·실행
- 사업절차

사업운영모델 개선  
(매뉴얼 개편 연2회)



사업운영 모니터링  
(연중상시 현장 10월)



품질관리 지원사업  
('20. 5~11월)



사업발전방안 연구  
('20. 5~12월)

- 사 업 비 : 213백만원(집행액 : 176백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 서울시 추진 지원: 추진실행위원회(2회), 실무TF(2회), 업무협의(수시)
- 운영매뉴얼 개정 및 전산 개편 지원(생활복지통합전산망 10.5 오픈예정)
- 사업성과자료 구축: 사업운영실적, 이용자만족도조사, 돌봄욕구현황조사
  - 【실적분석】 '19년 보고서, '20년 월별 보고서(총 8회), 연간보고서(5개구)
  - 【이용만족】 월별 조사 진행 및 보고서(총 6회), '20년(1~7월) 중간보고서
  - 【돌봄욕구】 신규 20개 자치구 동별 돌봄욕구현황 사전조사 진행 완료(7월)
- 서비스 제공기관 서비스 품질관리 지원 체계 마련을 위한 기초 작업
  - 의견수렴(2~3월), 지원주체 간담회(8월), 설문조사(9월), DB관리(상시)
- 신규 20개 자치구 선행사업 추진 지원(7~9월)
  - 교육과정 지원(7.21~31), 제공기관 설명회 지원(11개구 총 14회, 698명 참여)
  - 초기 모니터링 진행(8.7~14) 및 결과보고서 발간, 제안 사항 추진 지원
  - 질의응대(8월 전자치구 확대이후 200여건), 주요질의사항 공유(9월 2회)

### □ 향후계획

- 사업 모델 개선(개선 의견 상시 접수, 전산 지원) 및 발전방안 연구 : '20. 10~12월
- 사업 성과자료 구축(이용실적 및 사례 분석, 이용자만족도조사, 돌봄욕구) : '20. 10~12월
- 모니터링 진행(질의 응대 및 건의 접수 상시 진행, 자치구 및 동 현장 방문) : '20. 10~12월
- 제공기관 서비스 품질관리 지원(네트워크 구축, 실무도움서 발간 등) : '20. 10~12월



## 4. 서울복지교육센터

1. 공공인재양성 아카데미 운영
2. 현장실무자 양성 및 교육 네트워크 구축
3. 서울복지시민학교 시범운영
4. 공유복지플랫폼 운영

## 4-1

# 공공인재양성 아카데미 운영

### 추진목적

- ‘찾아가는 동 주민센터, 돌봄SOS센터’ 추진관련 공무원의 사업이해와 역량강화를 위한 맞춤형 교육과정 개발 및 운영

### 사업개요

- 사업근거 : 서울특별시상 방침 제228호(자치행정과-25322, 2018.12.8.)
- 사업대상 : 25개구 자치구·동 주민센터 추진인력 (연인원 3,862명)
- 사업내용 : 직급별 교육과정 설계·운영, 온라인 교육 제작·운영, 교육지원 및 평가 등
- 사업비 : 358백만원(집행액 : 254백만원)

### 추진실적('20. 9월말 기준)

- '20년 찾동, 돌봄SOS센터 교육기획 및 운영준비
  - 코로나 19 상황에 따라 1~4차 교육기획 변경
  - 온·오프라인 병행 교육 준비
- 온라인 교육영상 개발 및 교육관리시스템(LMS) 준비
  - 전문 업체 선정 및 영상개발 (콘텐츠 기획회의 12회, 촬영 15회, 영상 모니터링 수정)
  - 찾동교육 13개과목(40차시), 돌봄SOS센터 3과목 영상 개발완료
- 돌봄SOS센터 사업 확대에 따른 소규모 집합교육 추진
  - 돌봄SOS센터 신규 자치구 돌봄매니저, 돌봄센터장 등 기본교육 285명
  - 교육영상을 활용한 동 직원 돌봄SOS센터 매뉴얼 등 온라인교육 1,516명
- 찾동 온라인 교육 추진(LMS 활용 등)
  - 동장, 복지팀장, 동 복지플래너 등 858명 교육 수강 안내 및 수료확인
- 찾동 소규모 집합 교육 운영 준비
  - 동장, 복지팀장, 동 복지플래너 등 소규모 교육 추진예정(10.5~11월말)

### 향후계획

- 찾동 집합교육 운영 : '20. 10~11월
- 돌봄SOS센터 기본·심화 교육 준비와 운영 : '20. 10~12월
- 온라인 교육 수강 지원 및 수료관리 : '20. 10~12월
- 교육 평가 및 데이터 관리, 결과보고 : '20. 12월

## 4-2

# 현장실무자 양성 및 교육 네트워크 구축

### □ 추진목적

- 사회복지 현장실무자 대상의 차별적 교육브랜드 개발 및 운영을 통해 실천가 양성을 다각화하고, 다양한 협력기관과의 교육네트워크로 사회적 가치를 구축하고자 함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제3호(복지분야의 교육 및 자문)
- 사업대상 : 사회복지 및 유관기관 현장종사자
- 사업내용 : 현장실무자 대상 실무교육 및 유관기관 네트워크. 교육 콘텐츠 개발
  - 좋은돌봄인증, 장애인탈시설 및 지역기반 복지실천, 가치융합 리더 등 4개 과정 운영
  - '서울복지교육네트워크'를 통한 복지교육설계 공유 및 확산, 실무자 워크숍 운영
  - 신규 교육 콘텐츠 개발연구 추진 '서울시 복지직 공무원 보수교육과정 개발 연구'
- 사업비 : 104백만원(집행액 : 66백만원)

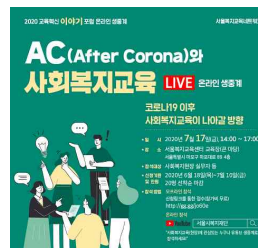
### □ 추진실적 ('20. 9월말 기준)

#### ○ 현장실무아카데미 교육

- 과정별 주요방향설정, 교육관련 전문가 인터뷰, 코로나 등으로 인한 온라인교육 기획 논의 등
- 마을지향복지실천가교육과정(총7회, 151명), 장애인자립생활센터 코디기본과정(총3회, 114명) Seoul-PBL과정(총2회, 42명), 복지마이스터스쿨과정(총2회, 64명)평가전문위원(총2회, 46명)

#### ○ '서울복지교육네트워크' 운영

- '20년 기관별 교육 공유 및 협력사항 논의
- 기관장 및 실무자간담회 5회 운영
- 서울복지교육네트워크 교육포럼('AC(After Corona)와 사회복지교육'): 7/17(금), 유튜브라이브 접속 273명



[온라인공동포럼 포스터]



#### ○ '서울시 복지직 공무원 보수교육과정 개발 연구' 진행

- 현장 교육 수요 파악을 위한 복지직 공무원 1,550명 대상 설문조사(온라인) 실시

### □ 향후계획

- 신규교육과정개발 수행(설문조사, SME인터뷰 등) : '20. 10~11월
- 현장실무아카데미 온라인 교육콘텐츠 기획, 제작 : '20. 10~11월
- 현장실무아카데미 과정별 운영 : '20. 10~12월
- 서울복지교육네트워크 운영 : '20. 10~12월

## 4-3 서울복지시민학교 시범운영

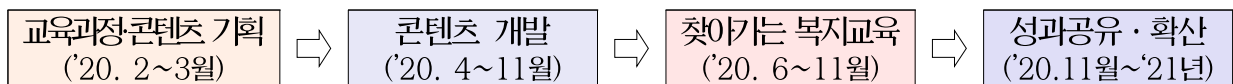
### □ 추진목적

- 시민을 위한 복지교육 콘텐츠 개발 및 활용을 통해 서울시민의 복지인식 및 정보접근성을 제고하여 복지시민 리더를 양성함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제3항(복지분야의 교육 및 자문)
- 사업대상 : 서울시민(일반 시민, 학생 등)
- 사업내용 : 찾아가는 시민 복지교육 및 아동청소년 교육 콘텐츠 개발
  - 마을 주민모임, 복지현장 등 수요자 맞춤형 '찾아가는 복지교육' 실시
  - 아동·청소년 복지교육 콘텐츠 기획 및 개발, 시범 운영

### ○ 사업절차



- 사 업 비 : 50백만원(집행액 : 40백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 찾아가는 시민 복지교육 교육과정 설계 및 운영
  - '복지국가, 복지권리, 복지정책, 지식공유 등' 다양한 범주로 교육과정 구성, 온·오프라인 교육 병행
  - 서울시, 내가만드는복지국가, 재단 공익법센터 등 전문기관과 협력

※ 5~9월 34회(실인원 533명) 운영, 11월까지 총 40회 운영 목표  
 ※ 강의만족도 평균 : 4.5점(5점 만점)



### ○ 아동·청소년 복지교육 콘텐츠 기획 및 개발

- 유사사업 검토, 전문가(학계, 현직교사, 유사사업 경력자) 자문·개발(6회)
- 1차 년도(2020) 초등 고학년 대상 복지교육 콘텐츠 개발, 2차 년도 교육 활용
- '나와 복지, 돌봄과 복지, 공동체와 복지, 사회적 안전망과 복지' 4단원 구성
- 아동 및 교사용 워크북(2권) 개발, 상시 교육 활용 온라인 플랫폼 구축 중

### □ 향후계획

- 찾아가는 복지교육 운영 : '20. 10~12월
- 복지교육 콘텐츠 개발 및 시범적용 : '20. 10~12월

작성자 센터장: 이수진(☎6353-0280) 담당: 권혜원(☎283)·홍지희(☎287)

## 4-4 공유복지플랫폼 운영

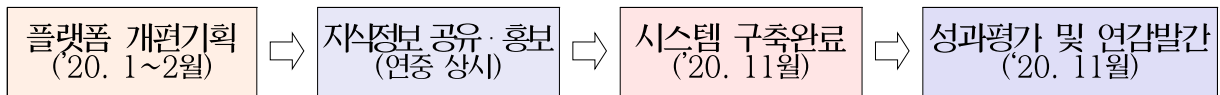
### □ 추진목적

- 복지관련 지식·정보 공유 플랫폼을 통해 민·관 종사자 및 학생, 시민이 유용한 정보를 공유함으로써 정보격차 해소 및 집단지성 창출, 공유가치를 확산함

### □ 사업개요

- 사업근거 : 서울시복지재단 정관 제4조 제9항(복지관련 자료개발·관리 및 보급)
- 사업대상 : 사회복지 및 유관분야 민·관 종사자, 대학생 및 시민
- 사업내용 : 지식·사람 중심 온·오프라인 공유복지플랫폼 운영
  - 복지 및 유관분야 전문가 칼럼, 정책 이슈, 실무노하우, 공모정보 등 지식정보 확산
  - 복지현장 실무자 및 예비 사회복지사 온·오프라인 네트워킹 및 정보 공유
  - 서울복지교육센터 운영관련 공지, 수강신청·이력관리 등 운영시스템 구축·운영

### ○ 사업절차



- 사 업 비 : 383백만원(집행액 : 354백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 복지전문 지식정보 공유 및 사회복지사 학습동아리 지원
  - 복지현장 및 일반시민에게 복지 지식, 노하우, 정보 공유(월평균130건)  
(회원 13,417명, 최근1년 방문자66만명(전년대비 47%증가), 누적 콘텐츠 26,038건)
  - 복지현장 실무자 학습모임 12개 선정, 5~9월까지 총 42회 390명 운영
- 공유복지플랫폼 및 서울복지교육센터 홈페이지 통합구축
  - 서울복지교육센터 홈페이지(교육관리시스템) 구축을 통한 교육관리 효율화
  - 2개 홈페이지 통합구축을 통한 시너지, 콘텐츠 이용률 제고 및 예산절감
  - 개발업체 계약체결 및 과업 진행(주이노디스, 하이서울브랜드기업)

### □ 향후계획

- 온·오프라인 지식공유 및 네트워킹 : '20. 10~12월
- 홈페이지 통합구축 진행 : '20. 10~12월
- 성과평가, 연감발간 / 개편 홈페이지 오픈 : '20. 11~12월

## 5. **찾동추진지원단**

1. **찾아가는동주민센터추진지원단 운영**

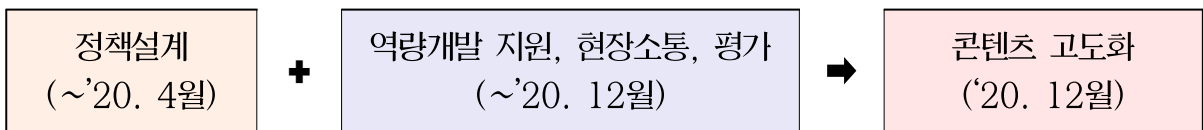
## 5-1

# 찾아가는동주민센터추진지원단 운영

- **추진목적** : ‘찾동’의 실행력 지원, 동단위 복지 공공성 강화
  - 찾아가는 복지·사례관리 등 공공의 문제해결력 강화
  - 지역사회보장협의체 등 주민참여 활성화를 통한 복지 거버넌스 강화

## □ 사업개요

- 사업근거 : 찾아가는 동주민센터 기본계획(복지정책과-22841호, '14.9.14)
- 주요역할 : 기획 → 실행 → 평가 및 피드백 등 정책 전 과정의 지원



- 사업비 : 187백만원(집행액 : 135백만원)

## □ 추진실적('20년 9월말 기준)

- 동단위 사례관리 활성화 지원 : 자치구에 대한 컨설팅 체계 마련
  - 사례관리 지역 편차 극복하고 상향 평준화 추진, 구단위 지원체계 구축
  - 광역 사례관리 컨설팅 추진체계 완료(대상 4개구 선정, 시 컨설팅단 구성)
  - 6월까지 컨설팅 자료 제작 완료, 7월부터 컨설팅 추진 중으로 사회적 거리두기 2단계 이상 상황에서 온라인 전환 진행
- 주민주도 복지문제 참여 플랫폼 정비 : 동지역사회보장협의체 활성화 시스템 구축
  - 동복지대학 2기('19년부터 참여 : 5개구 10개동)
    - ▶ 지역주민 신규 참여(동 평균 36.3명), 동지사협 신규 위원 45명 위촉
  - 동복지대학 3기('20년부터 참여 : 5개구 10개동)
  - 동복지대학 확대동('20년부터 참여 : 1~3기中, 7개구 23개동)
  - 동복지대학 교육자료 제작 완료, 6월부터 교육 및 컨설팅 추진 중
- 찾동 복지분야 업무매뉴얼 개정 및 전 자치구 배포 완료
  - 보편방문 주민 접점강화, 돌봄SOS센터 자료 등 지침 개정 및 보완

## □ 향후계획

- 동사례관리 강화를 위한 자치구 대상 컨설팅 지속 실시(4개구) : '20. 10월 ~
- 동지역사회보장협의체 활성화(15개구) 추진 및 구지사협과 연계 강화 추진 : '20. 10월 ~

## 6. 서울사회복지공익법센터

### 1. 서울사회복지공익법센터 운영



# 6-1

## 서울사회복지공익법센터 운영

### □ 추진목적

- 복지 관련 법률상담·자문 및 공익소송 등의 법률서비스 지원 강화를 통해 시민의 실질적 권리를 보호하는 법률복지 증진 도모

### □ 사업개요

- 사업근거 : 법률구조법 제2조의2
- 사업내용 : 취약계층 소송지원, 법률자문·상담, 공익활동 수행 등
- 사업절차

### 서울시민 권리 보호 및 공익 제고

#### 법률상담·자문 제공

- 복지법률상담콜(☎1670-0121) 운영
- 복지 관련 문제 검토 및 종합상담 서비스 제공

#### 소송 지원

- + - 취약계층 법률문제 해결을 위한 소송 지원
- + - 주요 사회제도적 문제 해결을 위한 기획 소송

#### 공익활동 수행

- 법률, 조례 제 개정을 위한 토론회, 회의 개최
- 복지법률 교육 실시(공무원, 시민 등)
- 복지법률안내서(권리집) 등 발간물 출판

- 사 업 비 : 161백만원(집행액 : 128백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 공익소송 추진 및 법률자문·상담
  - 공익소송 59건, 법률자문 218건, 법률상담 1,191건 수행
- 공익제고를 위한 대내외 활동
  - 금치산자·피성년후견인의 선거권 제한 여부 확인 및 언론 홍보  
⇒ 약 1.5만명 대상자의 선거권 보장에 기여('20. 4월, 총선 기준)
  - 취약계층 법률 지원을 위한 업무협약 체결(5~7월, 총 3건)

연번	협약일	대상	주요내용
1	'20.05.27.	금천경찰서	민생 치안 활동 중 발굴 된 취약계층 법률 지원
2	'20.06.24.	서울시위탁가정지원센터	위탁가정아동에 대한 상속채무 법률지원 체계 구축
3	'20.07.29.	서울시재가노인복지협회	서울시 어르신 돌봄기관·종사자를 위한 법률 지원

- 정신장애인 관련 언론보도 기준 마련 온라인 토론회 개최('20.06.19.)
- 무연고자 상속재산 처리절차 온라인 교육 개최('20.09.03.)
- 아동청소년 상속채무 법률지원 조례 및 지원사업 대시민 홍보영상 제작 중

### □ 향후계획

- 복지법률 상담·자문·공익소송 추진 : '20. 10~12월
- 복지법률교육·토론회·권리집 발간 : '20. 10~12월
- 아동청소년 상속채무 법률지원 조례 후속조치 수행 : '20. 10~12월

작성자 | 서울사회복지공익법센터장 : 김도희(☎6353-0461) 담당 : 이주영(☎465)

## 7. 서울금융복지상담센터

### 1. 서울금융복지상담센터 운영

### □ 추진목적

- 악성 가계부채로 고통 받는 금융소외계층의 상황에 맞게 각종 재무관리, 법률구제 및 사회·경제적 재기의 기회를 제공하는 금융복지 서비스 지원

### □ 사업개요

- 사업근거 : 재단 정관 제4조 제9호(저소득·취약계층을 위한 금융복지서비스 지원)
- 개소시기 : '13.7월 개소(13년 총 6개소 ⇨ 20년 현재 총 15개소)
- 인력구성 : 총 36명(센터장1, 금융복지상담관 30명, 행정직 5)
- 사업대상 : 저소득층 취약계층 포함 서울시민 모두
- 사업내용 : 금융복지상담, 공적채무조정 지원, 금융교육, 토론회, 자료발간 등
  - (가계부채 확대예방) 금융복지 상담전화(☎1644-0120) 운영, 재무상담, 교육 등
  - (가계부채 규모관리) 회생법원·법률구조공단과 연계한 채무조정(파산·회생) 지원
  - (복지서비스 연계) 다양한 민·관 협력을 통한 주거·일자리 등 복지서비스 연계
- 사 업 비 : 336백만원(집행액 : 246백만원)

### □ 추진실적('20. 9월말 기준)

- 금융복지상담 19,329건(누적 136,875건), 개인파산·회생 962건 진행
  - (주요 상담영역) 파산면책 71.2%, 정보제공 5.6%, 개인회생 6.6% 등
  - (채무조정 지원) 파산면책 912건, 개인회생 50건 등 진행
- 지역센터 환경개선(시청센터, 금천센터, 중랑센터, 노원센터)
  - 시청센터 이전·확장 완료(3월)
  - 금천, 중랑, 노원센터 상담 친화적 물적환경 개선 추진(10월 예정)

### □ 향후계획

- 금융복지상담·공적채무조정 지원·금융교육 등 추진 : '20. 12월
- 시민만족도 조사 실시 : '20. 10~11월
- 개인회생 재도약 법률지원서비스 시행 : '20. 9월