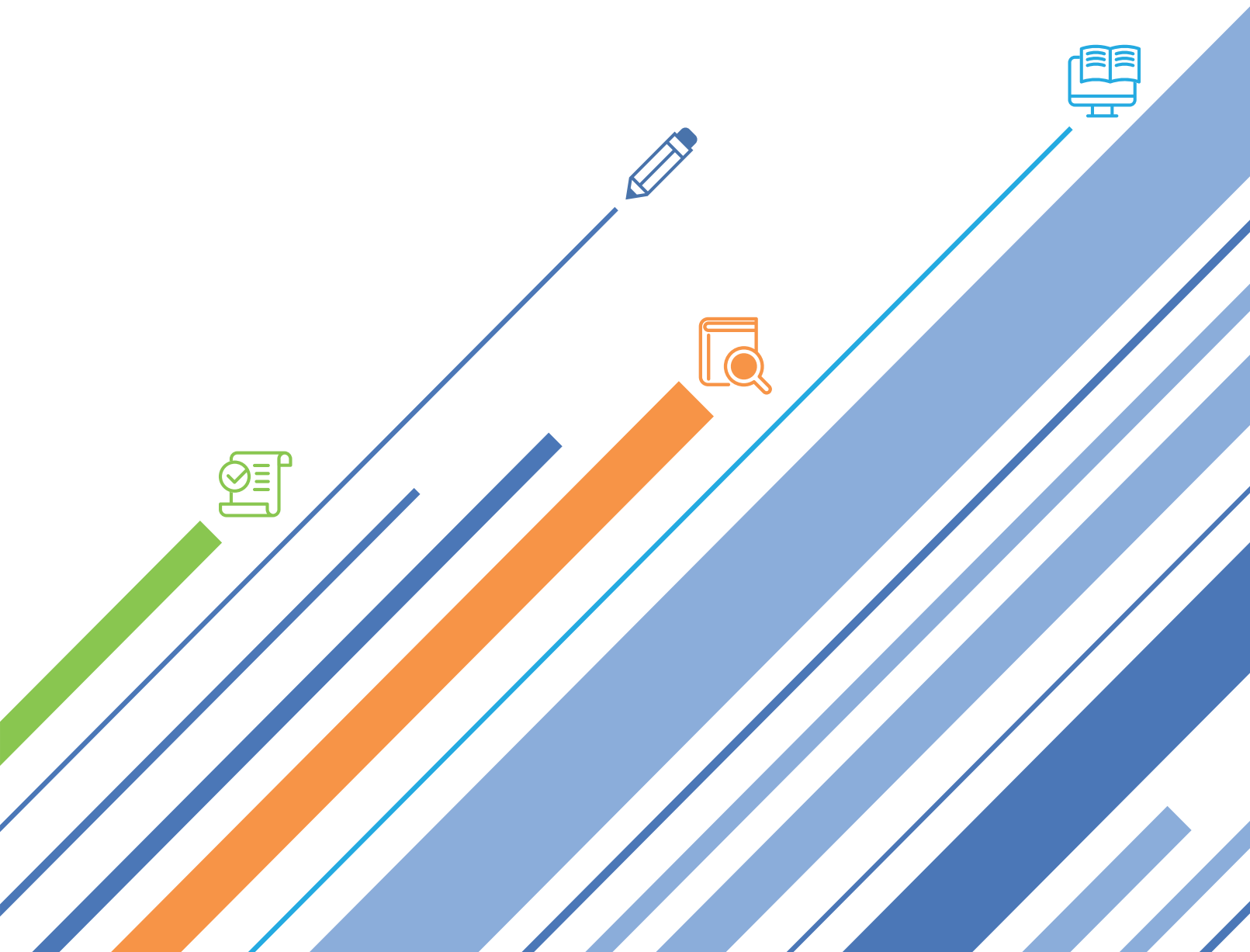


전라북도사회서비스원

소속시설 운영방안 연구



제 출 문

전라북도사회서비스원장 귀하

본 보고서를 『전라북도사회서비스원 소속시설 운영방안 연구』
최종보고서로 제출합니다.

2023년 4월
전북연구원장

목 차

CONTENTS

I. 서론	3
II. 연구목적 및 필요성	7
가. 사회서비스 품질향상을 위한 선도모델 제시	7
나. 사회복지종사자 처우개선 상향평준화 견인	11
다. 민간 복지기관과의 유기적인 연계 강화	15
III. 사회서비스 정책 현황과 동향	19
가. 사회서비스 정책현황 및 동향	19
나. 사회서비스원 표준운영지침	24
다. 사회서비스원 소속시설 운영 현황	30
IV. 실태조사 결과	69
가. 시도 사회서비스원 운영실태	69
나. 사회서비스원 소속시설 종사자 실태조사 결과	77
V. 사회서비스원 소속시설 운영방안	159
가. 사회서비스원 소속시설 운영 방향	159
나. 사회서비스원 소속시설 세부운영 방향	160
1. 사회복지시설 표준운영 모델 개발 및 제시	160
2. 사회서비스 혁신 거점기관 육성	163
3. 소속시설 운영방식의 표준화	164
4. 복지시설 처우개선 표준안 제시 및 지원	165

5. 소속시설 운영협의회 구성 및 운영	168
6. 소속시설 중심 선도 사회서비스 모델 개발	169
7. 소속시설 통합적 성과관리 지원	171
8. 소속시설 연계 복지사각지대 지원 특화사업 발굴 및 지원	172
9. 소속시설 이용자 통합사례관리 체계 구축	173
10. 사회서비스기금 조성 소속시설 사업비 지원	174
11. 사회서비스원 소속시설 공동프로그램 운영 및 조직개편	175
12. 수탁기관 선정 기준 마련 및 공공센터 연계사업 강화	176
 참고문헌	 177

표 차례

LIST OF TABLES

〈표 2-1〉 사회복지시설 현황	7
〈표 2-2〉 사회서비스원의 서비스 질(민간과 비교)	9
〈표 2-3〉 사회복지시설 운영주체별 현황	12
〈표 2-4〉 사회복지시설 인건비 가이드라인 주요 내용	12
〈표 2-5〉 국고지원시설(9 종) 연도별 인건비 가이드라인 준수율	13
〈표 2-6〉 사회서비스원을 통한 노동자 처우개선	14
〈표 2-7〉 사회복지시설 및 종사자 현황	15
〈표 2-8〉 전라북도 시군별 복지수요 및 공급현황	16
〈표 2-9〉 사회서비스원의 지역사회에 미치는 영향	16
〈표 3-1〉 현 정부의 사회서비스 정책 주요과제	19
〈표 3-2〉 2022 년 8 월 새정부 업무계획	20
〈표 3-3〉 2023 년 보건복지부 업무보고(사회서비스분야)	21
〈표 3-4〉 중앙사회서비스원 및 시도사회서비스원 주요사업	23
〈표 3-5〉 사회서비스원 표준운영지침 상 소속시설 위탁관련 지침	24
〈표 3-6〉 사회서비스원 표준운영지침 상 소속시설 관련 지침	25
〈표 3-7〉 시도 사회서비스원 경영평가 지표 비교	26
〈표 3-8〉 2021 년 시도 사회서비스원 경영평가 지표	27
〈표 3-9〉 2022 년 시도 사회서비스원 경영평가 지표	27
〈표 3-10〉 2022 년 시도 사회서비스원 경영평가 지표 변경내용	28
〈표 3-11〉 2022 년 시도 사회서비스원 경영평가 소속시설 운영 관련 세부평가지표	29
〈표 3-12〉 사회서비스원 운영 현황	30
〈표 3-13〉 국공립시설 운영 세부 추진 현황	30
〈표 3-14〉 시설(사업) 설치·운영 및 종사자 고용 현황	31
〈표 3-15〉 시·도 사회서비스원 22 년도 예산 현황	31
〈표 3-16〉 사회서비스원 소속시설 운영 현황	32
〈표 3-17〉 사회서비스원 정·현원(본부) 현황	33

〈표 3-18〉 사회서비스원 고용현황(전체)	33
〈표 3-19〉 시·도 사회서비스원 본부 조직 및 인력 현황	34
〈표 3-20〉 시·도 사회서비스원 직제 규정	35
〈표 3-21〉 시설운영부서 직무 및 주요사업 내용	36
〈표 3-22〉 민간지원부서 직무 요소	37
〈표 3-23〉 지역별 소속시설 지원부서 조직과 세부직무	37
〈표 3-24〉 지역 사회서비스원 소속시설 주요 업무	39
〈표 3-25〉 대전사회서비스원 산하기관 직급 및 직위 구분표	40
〈표 3-26〉 타시도 사회서비스원 운영규정 내용 분류	41
〈표 3-27〉 시도 사회서비스원 운영규정 세부 내용 분류	42
〈표 3-28〉 타시도 사회서비스원 직제 및 정원규정	44
〈표 3-29〉 주요 사회서비스원 직위 및 직급 구분표	45
〈표 3-30〉 주요 사회서비스원 복리후생	46
〈표 3-31〉 시·도 사회서비스원 복리후생 규정 내용	47
〈표 3-32〉 시·도 사회서비스원 소속시설 운영규정	48
〈표 3-33〉 서울시사회서비스원 국공립어린이집 공공성 강화사업 주요 시책	49
〈표 3-34〉 서울시사회서비스원 취약보육 운영기관 지정 현황	49
〈표 3-35〉 국공립 어린이집 운영 내실화	50
〈표 3-36〉 서울시 보육정책 시범사업 참여 누계 현황(2021~2022 년)	50
〈표 3-37〉 서울시사회서비스원 취약보육 운영기관 지정 현황	50
〈표 3-38〉 서울시 보육시설 취약보육 서비스 제공현황	51
〈표 3-39〉 대구 소속시설(희망원) 운영혁신 실적 및 향후 계획	52
〈표 3-40〉 대전사회서비스원 소속시설 개보수비 지원 현황	53
〈표 3-41〉 사회서비스원 소속시설 서비스 품질관리	53
〈표 3-42〉 대전사회서비스원 소속시설 모니터링 방법 및 절차	54
〈표 3-43〉 시도 사회서비스원 소속시설 지원 내용	55
〈표 3-44〉 광역시 사회서비스원 소속시설 지원사업 현황(1)	57
〈표 3-45〉 광역도 사회서비스원 소속시설 지원사업 현황(2)	58
〈표 3-46〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(1)	59
〈표 3-47〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(2)	60
〈표 3-48〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(3)	61

〈표 3-49〉 충북사회서비스원 시설위탁우선순위	62
〈표 3-50〉 서울시 사회서비스원 소속시설 지원사업 현황	62
〈표 3-51〉 중앙사회서비스원 경영평가 중 소속시설 평가 내용	63
〈표 4-1〉 사회서비스원 소속시설 운영 현황	69
〈표 4-2〉 사회서비스원 소속시설 운영 관련 규정 및 기준	70
〈표 4-3〉 소속시설에 대한 지원	71
〈표 4-4〉 소속시설 인력운영에 대한 지원 방법	71
〈표 4-5〉 소속시설 직원의 복무 지원	72
〈표 4-6〉 소속시설 직원의 복리후생 지원	72
〈표 4-7〉 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원 사업 내용	73
〈표 4-8〉 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원 사업의 효과성	73
〈표 4-9〉 소속시설 직원의 직무역량강화를 위해 시행하고 있는 교육	74
〈표 4-10〉 소속시설 직원 직무역량강화를 위한 교육 필요성 정도	74
〈표 4-11〉 소속시설 운영 등에 대한 종합의견	76
〈표 4-12〉 조사대상자의 일반적 특성	77
〈표 4-13〉 사회서비스원 소속시설의 가장 중요한 역할	78
〈표 4-14〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 인사업무의 공정성	79
〈표 4-15〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 종사자 신분의 안정화	80
〈표 4-16〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 원활한 인력운영(대체인력)	81
〈표 4-17〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 종사자의 인권보호 확대	82
〈표 4-18〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사무공간 활용의 용이함	83
〈표 4-19〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 급여(보수) 인상	84
〈표 4-20〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 각종 수당의 확대	85
〈표 4-21〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 후생복지(연차, 휴직 등) 강화	86
〈표 4-22〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 복지포인트 확대	87
〈표 4-23〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 체계화	88
〈표 4-24〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 표준화	89
〈표 4-25〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 간소화	90
〈표 4-26〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 자율성 강화	91
〈표 4-27〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 전문화	92

〈표 4-28〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 예산관리의 투명성 강화	93
〈표 4-29〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 예산운영의 자율성 강화	94
〈표 4-30〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 품질 향상	95
〈표 4-31〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 이용자 만족도 증가	96
〈표 4-32〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 이용자 확대	97
〈표 4-33〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램에 대한 지역자원의 연계 확대	98
〈표 4-34〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 지역자원과의 연계성 강화	99
〈표 4-35〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 용이한 지역자원 활용	100
〈표 4-36〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 지역자원의 다양화	101
〈표 4-37〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 공공기관과의 연계성 강화	102
〈표 4-38〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 용이한 후원모금활동	103
〈표 4-39〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 다양한 정보활용	104
〈표 4-40〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 이용자와의 관계성 강화	105
〈표 4-41〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 이용자의 만족도 증가	106
〈표 4-42〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 시설 내 상급자와의 관계 개선	107
〈표 4-43〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 시설 내 팀원들과의 관계 개선	108
〈표 4-44〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원 직원이다	109
〈표 4-45〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다	110
〈표 4-46〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다	111
〈표 4-47〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원에서 지속적으로 발전하고 있다	112
〈표 4-48〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 계속해서 사회서비스원에서 일하고 싶다	113
〈표 4-49〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원 소속시설에서 근무하는 것이 즐겁다	114
〈표 4-50〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 소속시설 내 직원들과 잘 지내고 있다	115
〈표 4-51〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 사회서비스원 본부 직원들과 잘 지내고 있다	116
〈표 4-52〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 사회서비스원 본부 직원들과 주기적으로 소통하고 있다	117
〈표 4-53〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 사회서비스원 본부 직원들과 정보를 잘 공유하고 있다	118
〈표 4-54〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 사업운영을 잘 지원하고 있다	119
〈표 4-55〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 인력을 잘 지원하고 있다	120
〈표 4-56〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 교육훈련을 잘 지원하고 있다	121
〈표 4-57〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 예산을 잘 지원하고 있다	122
〈표 4-58〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다	123

〈표 4-59〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다	124
〈표 4-60〉 사회서비스원 본부의 지원_사회서비스원에서는 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다	125
〈표 4-61〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_공문작성법	126
〈표 4-62〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_예산 및 회계관리	127
〈표 4-63〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_사업계획서 작성	128
〈표 4-64〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_대체인력지원	129
〈표 4-65〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_전문인력 지원	130
〈표 4-66〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육인력 지원	131
〈표 4-67〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_본부 소속시설 간 인사교류	132
〈표 4-68〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_직무교육과정 운영	133
〈표 4-69〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_직원 워크숍 등	134
〈표 4-70〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육훈련 매뉴얼 배포	135
〈표 4-71〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성: 업무표준화(매뉴얼) 지원	136
〈표 4-72〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_사업모델화(우수사업) 지원	137
〈표 4-73〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_사업평가(모니터링) 지원	138
〈표 4-74〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_행정기관 연계	139
〈표 4-75〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_민간기관 연계	140
〈표 4-76〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_모금기관 연계	141
〈표 4-77〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_인건비 지원	142
〈표 4-78〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_사업비 지원	143
〈표 4-79〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육비 지원	144
〈표 4-80〉 본부의 사회서비스원 소속시설 지원의 가장 큰 문제점	145
〈표 4-81〉 사회서비스원 소속시설로서 정체성을 강화하기 위한 방법	146
〈표 4-82〉 사회서비스원 소속시설이 전문성을 강화하기 위해 가장 필요한 것	147
〈표 4-83〉 사회서비스원 소속시설의 사업 활성화를 위해 필요한 것	148
〈표 4-84〉 사회서비스원 소속시설의 적절한 인력운영 방법	149
〈표 4-85〉 사회서비스원으로 소속시설 변경이후 가장 크게 달라진 점	150
〈표 4-86〉 사회서비스원 위상 정립을 위한 소속시설의 역할	151
〈표 4-87〉 소속시설 변경 후 변화	154
〈표 4-88〉 소속시설 종사자로서의 정체성	155
〈표 4-89〉 소속시설 전문성 강화를 위한 교육경험 및 향후 필요성	156

〈표 5-1〉 전라북도 사회서비스원 소속시설 표준운영 모델 제시 범주	160
〈표 5-2〉 복지시설 이용자 권리 지침	161
〈표 5-3〉 사회서비스원 소속시설 운영 매뉴얼(안)	162
〈표 5-4〉 사회서비스원 소속시설 운영 사업관리시스템 구성(안)	164
〈표 5-5〉 전라북도 사회복지시설 종사자 처우개선 실태	165
〈표 5-6〉 휴직관련 규정(안)	166
〈표 5-7〉 후생복지 규정(안)	167
〈표 5-8〉 소속시설 운영협의회 구성 운영(안)	168
〈표 5-9〉 소속시설 협의조정	168
〈표 5-10〉 사회서비스원 소속시설 품질관리지원단 구성 운영(안)	170
〈표 5-11〉 소속시설 성과계획서(안)	171
〈표 5-12〉 사회서비스원 소속시설 품질관리지원단 구성 운영(안)	172
〈표 5-13〉 시설지원팀 업무 변경(안)	175
〈표 5-14〉 충청북도사회서비스원 시설위탁우선순위	176

그림 차례

LIST OF FIGURES

〈그림 2-1〉 사회서비스원 공공성 강화를 위한 과제	14
〈그림 3-1〉 사회서비스고도화 추진본부 체계도	22
〈그림 3-2〉 대구 사회서비스원 위드 코로나 시기 상시 대응체계 구축	51
〈그림 3-3〉 대전사회서비스원 소속시설 개보수비 지원 절차	53
〈그림 4-1〉 소속시설에 대한 지원	76
〈그림 4-2〉 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원 사업	76
〈그림 4-3〉 사회서비스원 소속시설의 가장 중요한 역할	152
〈그림 4-4〉 본부의 사회서비스원 소속시설 지원의 가장 큰 문제점	152
〈그림 4-5〉 사회서비스원 소속시설로서 정체성을 강화하기 위한 방법	152
〈그림 4-6〉 사회서비스원 소속시설의 사업 활성화를 위해 필요한 것	152
〈그림 4-7〉 소속시설 전문성 강화방안	153
〈그림 4-8〉 사회서비스원 소속시설의 인력운영 방향	153
〈그림 4-9〉 사회서비스원으로 소속시설 변경이후 달라진 점	153
〈그림 4-10〉 사회서비스원 위상 정립을 위한 소속시설의 역할	153
〈그림 5-1〉 전라북도 사회서비스원 운영 방향	159
〈그림 5-2〉 전라북도 사회서비스원 소속시설 운영방안	163
〈그림 5-3〉 소속시설 협의조정	169
〈그림 5-4〉 소속시설 이용자 DB 구축 및 통합사례관리 지원	173

I. 서론



I. 서론

- 저출산 고령화로 인한 사회서비스에 대한 정책수요의 증가는 지역별 사회서비스원 설립을 통한 사회서비스의 공적 관리와 사회서비스의 공공성 강화에 기반한 사회서비스 품질향상의 필요성을 강화시킴
- 실제로 제2차 사회보장기본계획에서는 우리나라의 사회서비스 투자비율을 GDP대비 2023년 7.4%에서 2040년 10.7%까지 확대할 계획을 발표하고 증가하는 돌봄수요의 증가에 대응하여 사회서비스 예산확대와 일자리 확충을 견인할 계획임
- 이 같은 정책동향에 조응하여 문재인 정부에서는 사회서비스의 예산확대에 맞는 복지서비스의 품질향상이 이뤄지지 못했다는 평가 하에서 과도한 민간중심의 복지주체를 공공형 중심으로 재편하기 위한 과정에서 지역차원의 사회서비스원 설립을 계획함
- 사회서비스원 설립목적은 시설민간주도의 복지시설 운영으로 사회복지서비스의 질적 수준 저하를 예방하고 공공주도의 복지시설 개편을 통해 복지서비스의 질적 향상 견인 및 사회복지종사자의 처우개선 추진이 주된 목적임
- 실제로 2020년 기준 복지시설 중 지자체 직영시설은 630개소로 전체 복지시설 약 6.0만개의 1.0%에 불과한 상황으로 과도한 민간주도 복지시설 운영으로 사회복지서비스의 공공성 취약이 사회서비스의 낮은 품질과 연동되어 광역차원의 품질관리 및 민간지원기구로서 사회서비스원 출범의 주된 계기로 작동함
- 사회서비스 분야 시장 공급자(민간)의 과잉에 따른 품질저하의 문제 해소 그리고 복지시설 직영운영을 통한 고용안정 및 통합적 복지서비스 제공을 목적으로 사회서비스원 설립을 추진하게 됨
- 사회서비스원의 출범을 통해 민간법인이 운영하던 복지시설의 관성적인 운영사의 문제를 개선하고 민간과는 질적으로 다른 형태의 혁신을 통해 사회서비스의 품질을 견인하는 긍정적 역할을 수행하고 있음
- 다만 사회서비스원의 역할강화는 그동안 복지시설을 운영하던 민간과의 갈등을 내연할 수 밖에 없다는 점에서 사회서비스원의 역할을 어디까지 설정하고 민간의 복지시설을 어떤 유형과 형태로 위탁받아 운영할 것인지에 대한 고민은 여전한 숙제로 제시되고 있음
- 특히 사회서비스원 출범을 공적인 자원과 권한을 가진 경쟁기관의 출현으로 인식하는 민간의 관점에서 사회서비스원의 역할강화는 사회서비스 시장을 둘러싼 갖은 오해와 불가피한 논쟁을 양산하고 있다는 점에서 사회서비스원의 장기적 운영방안 그리고 소속시설의 합리적 지원을 위한 방안을 모색하는 연구는 불가피함

-
- 당초 사회서비스원은 국공립시설이나 기존 법인 복지시설을 위탁받아 운영함으로써 공공성에 기반 한 사회서비스 전반의 품질향상을 견인하는 중요한 거점기관으로서의 역할을 부여받고 있음
 - 지역차원에서는 사회서비스원을 민관 연계의 거점기관이자 민간 복지기관의 중점 지원기관으로 자리매김하고 소속시설 운영을 통해서 사회서비스의 품질향상을 견인하는 것을 핵심 사업으로 추진하고 있음
 - 또한 지역에서는 사회서비스원의 소속시설 운영을 통해서 복지시설 선도모델을 개발하고 적용하는 핵심기관으로 활용하여 지역의 복지시설 전반의 운영을 혁신하는 효과를 기대하고 있음
 - 하지만 사회서비스원의 역할에 대한 정부정책의 변화와 함께 지역 민간기관 간의 사회서비스원 운영방식과 내용에 대한 종합적 인식 등을 고려하면 전라북도 차원에서 사회서비스원의 소속시설 운영방안에 대한 쟁점을 분류하고 합리적 대안을 마련하는 것이 바람직 함
 - 특히, 최근 중앙정부에서는 사회서비스원이 소속시설 관련 정책을 공공성 강화에 기반한 수탁기관으로서의 역할보다는 민간과의 유기적인 연계를 통한 민간의 복지시설을 지원하는 거점기관으로서의 역할을 강조하고 있는 상황임
 - 따라서 본 연구는 현재 사회서비스원 소속시설에 대한 정책동향에 대한 진단을 토대로 타시도의 소속시설 운영에 대한 사례 분석 그리고 소속시설 종사자 대상의 수요조사에 근거하여 소속시설의 합리적 지원 및 운영방안을 모색하고자 함

Ⅱ. 연구목적 및 필요성

- 가. 사회서비스 품질향상을 위한 선도모델 제시
- 나. 사회복지종사자 처우개선 상향평준화 건인
- 다. 민간 복지기관과의 유기적인 연계 강화



II. 연구목적 및 필요성

가. 사회서비스 품질향상을 위한 선도모델 제시

- 사회서비스원은 정부 출연 공공기관으로 사회서비스 품질향상과 공공성 강화를 통해 지역주민의 사회서비스에 대한 이용확대 및 다양한 사회서비스 일자리 창출 견인 필요
- 최근 정부에서도 사회서비스 정책의 개편을 통해서 사회서비스 품질강화, 중산층으로의 이용자 확대, 생애주기별 사회서비스 개발 등을 핵심과제로 제시하고 있음
- 특히 최근 저출산 고령화로 인해 사회복지시설이 꾸준히 증가하고 있지만 사회복지시설의 운영방식이나 내용은 현재의 다양한 복지수요를 수렴하는 데는 한계가 있음
 - 전라북도의 사회복지시설은 2020년 말 기준 350개소로 2010년 321개소보다도 11.84%p 증가한 것으로 나타남
- 사회복지시설은 저출산 고령화의 가속화로 인해 지속적으로 증가할 것으로 전망되지만 사회복지시설의 양적 증가에 따른 질적 개선은 여전히 중요한 과제가 되고 있음
- 복지시설의 양적인 증가가 사회서비스의 품질향상이라고 하는 질적 수준의 강화와 연계되지 않는다는 점에서 복지시설의 양적 증가에 대응한 질적 수준의 향상을 견인할 수 있는 지원체계 마련 필요
- 복지시설의 양적인 증가에 대응하는 질적 향상을 위해서는 사회복지시설 종사자의 역량강화와 함께 민간복지시설의 사회서비스의 품질에 대한 체계적인 관리와 지원 필요

〈표 2-1〉 사회복지시설 현황

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	증감률
전국	5,399	5,553	5,915	6,339	6,700	6,974	7,314	7,454	7,581	7,902	8,026	48.66
서울	674	683	709	760	764	804	790	771	784	785	775	14.99
부산	231	212	259	203	204	205	200	226	221	226	218	-5.63
대구	202	247	300	350	356	366	364	364	352	361	361	78.71
인천	279	303	324	351	422	473	494	486	512	600	566	102.87
광주	136	142	143	153	160	161	152	153	152	152	148	8.82
대전	139	145	154	152	164	168	173	173	188	184	211	51.80
울산	61	59	58	80	73	81	87	92	94	97	100	63.93
세종	-	-	22	21	21	22	21	21	27	26	-	
경기	1,392	1,399	1,556	1,636	1,760	1,835	2,110	2,181	2,191	2,335	2,432	74.71
강원	267	295	312	368	395	411	424	437	435	432	447	67.42
충북	313	336	352	357	364	373	390	397	406	412	400	27.80
충남	336	328	332	352	388	401	413	430	433	437	447	33.04
전북	321	301	313	325	334	328	335	348	351	367	359	11.84
전남	324	345	354	394	421	438	445	442	445	440	455	40.43
경북	351	370	400	421	448	481	488	499	506	523	571	62.68
경남	295	307	243	323	331	328	330	336	386	426	430	45.76
제주	78	81	84	93	95	99	98	98	98	99	106	35.90

자료 : 보건복지부(각연도) 사회복지시설 현황

- 지금까지의 사회서비스 이용대상은 저소득층으로 제한되어 있고 제공기관도 주로 복지기관 중심으로 구성되어 있어 일자리 창출과 서비스의 질적 향상을 견인하는 데는 한계가 있어 이용대상의 확대와 서비스 품질향상은 사회서비스의 고도화를 위해서는 무엇보다도 중요한 과제임
- 사회서비스의 고도화를 위해서는 사회서비스원이 운영하는 소속시설을 기존 민간이 운영하는 복지시설과의 차별성을 강화하여 사회서비스의 품질과 종사자의 처우 등에서 지역사회의 선도적인 모델을 제시하는 것이 무엇보다도 중요
 - 사회서비스원은 민간의 복지법인이나 시설이 하지 못하는 새로운 복지시설의 운영모형을 제시하여 복지서비스의 질적 향상을 견인하는 기준선으로서의 역할 수행 필요
- 사회서비스원은 국가 및 지방자치단체가 출연하는 공적기관으로서 민간 복지시설 대상 체계적인 지원과 관리를 통해서 복지서비스의 질적 향상을 견인하는 중간지원 조직으로서의 역할과 위상 정립 필요
- 최근 사회서비스에 대한 수요의 증가에 대응하여 민간이 운영하고 있는 복지시설 중 지역주민의 수요를 고려한 보다 체계적이고 전문적인 복지서비스 제공을 위해서는 복지시설 운영의 표준모형을 개발하고 선도적인 사업을 추진하는 것이 바람직 함
- 사회서비스원은 원내의 다양한 인적자원과 물적 자원을 연계하여 지역사회 내에서 선도적으로 추진해야 할 사회서비스를 소속시설의 운영을 통해 새로운 모델을 만들어내고 이를 지역사회에 전파하는 역할 수행 필요
 - 전라북도 사회서비스원은 복지서비스의 공공성 강화를 위해 국가와 지방자치단체가 출연한 공공기관으로서 민간법인과는 다른 특징점을 활용한 복지시설의 선도적 운영 필요
 - 사회서비스원 소속시설 운영의 공공성 강화와 함께 품질 향상을 통해서 민간복지법인과와의 질적 차별성을 강화하고 결과적으로 모든 민간 복지시설이 사회서비스원이 운영하는 소속시설에 대한 운영방식과 내용을 통해서 복지서비스의 전반적인 품질향상을 견인할 수 있는 기준점 제시
- ※ 당초 사회서비스원은 복지서비스의 과도한 민간주도의 운영으로 인해 복지서비스의 질적 수준의 저하를 예방하기 위한 조치로 **출범(국정기획자문위, 2017)**
- 사회서비스원은 소속시설의 운영을 통해서 전라북도 사회복지시설 운영의 기준과 표준모형을 제시하고 모든 사회복지법인이 사회서비스원 소속시설의 운영모형을 준거로 체계적이고 전문적인 사회서비스를 제공할 수 있도록 지원 필요
- 특히 전라북도는 다른 지역에 비해서 복지시설이 상대적으로 많다는 점에서 소속시설의 모범적이고 전문적인 운영을 통해 사회서비스 전반의 품질향상을 견인하고 이를 통해서 사회서비스 품질의 상향평준화 견인 필요

〈표 2-2〉 사회서비스원의 서비스 질(민간과 비교) (단위 : 명)

특성	구분	민간보다 매우 높은 편	민간보다 좋은 편	비슷한 편	민간보다 나쁜 편	민간보다 매우 나쁜 편	x2
성별	여성	18.8	34.2	31.3	12.5	3.2	.242
	남성	11.9	42.6	34.7	8.9	2.0	
나이	20대	8.3	45.8	41.7	4.2	-	.093
	30대	12.7	41.0	35.1	9.7	1.5	
	40대	16.8	32.9	29.2	18.0	3.1	
	50대	22.3	31.8	31.8	9.5	4.5	
	60대	18.5	40.7	33.3	7.4	-	
	70대	11.1	33.3	37.0	14.8	3.7	
근무지	서울	30.2	32.3	25.1	9.4	3.0	.000*
	충남	5.6	38.9	37.0	16.7	1.9	
	세종	5.6	61.1	11.1	11.1	11.1	
	광주	-	22.7	50.0	22.7	4.5	
	전남	9.1	27.3	36.4	18.2	9.1	
	경남	11.1	33.3	37.0	14.8	3.7	
	대구	4.8	34.9	42.2	13.3	4.8	
	인천	3.1	40.6	31.3	25.0	-	
	대전	4.3	21.7	60.9	8.7	4.3	
	경기	27.1	39.6	29.2	4.2	-	
	울산	38.5	46.2	15.4	-	-	
	강원	-	-	100.0	-	-	
직종	현장 서비스직	22.0	33.0	32.4	10.1	2.4	.149
	지원 및 관리직	11.2	30.6	34.7	19.4	4.1	
	본부행정직	15.5	41.7	32.1	7.1	3.6	
	기능직	8.7	43.5	39.1	4.3	4.3	
	기타	12.7	40.0	27.3	16.4	3.6	
	기타	12.7	40.0	27.3	16.4	3.6	
근무 경력	1년 미만	16.9	45.1	25.4	7.0	5.6	.219
	1~5년 미만	19.8	35.2	30.5	12.1	2.3	
	5~10년 미만	11.8	39.2	35.3	9.8	3.9	
	10~15년 미만	11.1	27.0	42.9	15.9	3.2	
	15년 이상	26.0	26.0	34.0	12.0	2.0	

남윤인순 의원실(2022) 전국 사회서비스원 노동자 실태조사 자료 재구성

- 실제로 사회서비스원이 제공하는 품질에 대해서는 전반적으로 민간보다도 좋은 품질을 갖추고 있다는 평가가 지배적임
 - 사회서비스원 소속시설을 포함한 직원을 대상으로 한 조사(2022)에 따르면, 민간과 비교 시 사회서비스원이 제공하는 서비스의 질에 대한 평가에서 민간보다 조금 좋은 편이다 35.1%, 민간보다 매우 좋은 편이다 17.8% 등으로 민간보다는 서비스의 질이 좋다는 평가가 약 62.9%로 매우 높게 나타나고 있음
- 따라서 사회서비스원이 가지는 공적 기관으로서의 정체성과 민간 거버넌스의 거점기관이라고 하는 고유기능을 활용하여 소속시설 전반을 대상으로 체계적인 품질관리를 지원하여 전라북도 사회서비스 전반의 품질 향상을 견인할 수 있도록 지원 필요
- 사회서비스원 소속시설을 기준 모델로 품질의 표준안을 마련하고 표준안을 기반으로 규격화된 품질을 제공하고 이를 통해서 모든 지역사회에서 사회서비스원 소속시설을 준거틀로 활용하여 사회서비스 전반의 품질이 향상될 수 있도록 지원 필요

- 특히 최근 복지수요의 다양화와 다변화에 대응하여 소속시설을 중심으로 복지시설의 기능조정과 통합의 선도모형을 개발하고 수행할 수 있는 모델 제공 필요
- 최근 지역주민의 복지수요는 급변하고 있지만 복지시설의 운영방식은 기존의 방식과 큰 차별성을 가지고 있지 못해 지금의 복지시설들이 현재의 복지수요를 수렴하는 데는 한계가 있음
- 따라서 사회서비스원은 소속시설의 운영혁신을 통해서 복지시설의 통합과 기능조정을 시범적으로 추진하고 모든 복지시설이 복지수요와 공급기반에 맞는 복지시설의 통합과 기능조정이 이루어질 수 있는 기준안 제시 필요
 - 사회복지시설의 기능조정과 통합은 단순한 두 개의 복지시설을 통합하는 단순한 문제가 아니라 지역의 복지수요와 공급기반 그리고 지역주민의 복지욕구를 종합적으로 고려하여 체계적으로 이행해야 한다는 점에서 사회서비스원의 소속시설 중심의 시범운영을 통해서 지역별, 사회복지시설 유형별 표준모델 제시 필요
- 또한 전라북도는 도농복합도시로서 농촌지역은 저출산 고령화로 인해 복지수요는 매우 높지만 복지인프라는 매우 취약한 지역으로서의 특성을 고려한 농촌형 복지시설 운영모델 개발 필요
- 사회서비스원의 소속시설을 중심으로 농촌지역의 복지수요와 공급에 기초한 새로운 형태의 농촌 복지시설 모델을 개발하여 전북의 다수 농촌지역에서 적용할 수 있도록 지원 필요
 - 사회서비스원의 소속시설의 유형별로 ‘농촌형 장애인복지시설 운영 모델’, ‘농촌형 지역이동센터 운영모델’ 등을 적용하여 모든 지역에서 적합한 모델을 적용할 수 있는 실천적 모델 제시 필요
- 사회서비스원은 소속시설의 운영을 통해서 복지인프라가 취약한 지역을 중심으로 공공성에 기반 한 복지서비스가 제공될 수 있도록 복지사각지대를 보완하는 역할도 수행할 필요가 있음
- 복지수요와 공급이 시장성에 미치지 못해 복지인프라 구축이 어려운 지역을 중심으로 소속시설을 중심으로 공공성에 기반 한 복지시설 운영을 통해 복지서비스의 공급에 소외가 나타나지 않도록 지원 필요
- 농촌지역을 중심으로 한 사회서비스원 소속시설 운영을 통해 복지사각지대를 사전에 예방하고 복지서비스의 접근성을 강화하는 것도 사회서비스원 소속시설 운영의 기본 가치가 되어야 함
- 종합하면 사회서비스원은 소속시설 운영을 통해 선도적인 복지시설 운영모델 개발, 복지시설 기능재조정 시범모델 적용, 복지사각지대 완화를 위한 공공성 강화의 기반을 마련해야 함

나. 사회복지종사자 처우개선 상향평준화 견인

- 사회복지서비스원은 소속시설 종사자의 처우개선과 전문성 향상 등을 통해서 사회복지 종사자 전반의 처우개선의 기준점으로서 역할 수행 필요
- 사회복지서비스원은 국가의 재원이 투입된 공공기관으로서 소속시설 종사자를 대상으로 한 안정적인 고용관계, 적정수준의 급여, 전문적인 역량강화 교육 지원 등의 인적관리지원 사업을 추진하여 소속시설 종사자의 전반적인 처우개선을 지원해야 함
 - 기존 사회복지시설이 대부분 민간이 운영함으로써 부족한 재원으로 인해 종사자 처우개선에 적극적이지 못한 한계가 있음
 - 따라서 민간과는 다른 차별적 운영을 통해서 소속시설 종사자로 하여금 공적 기관의 종사자라는 자부심과 자긍심을 부여하고 다양한 경제적 지원을 통해서 처우개선의 기준을 제시할 필요가 있음
- ※ 당초 사회복지서비스원이 출범하게 된 계기도 민간주도의 복지시설 운영으로 인해 사회복지서비스원의 품질향상에 한계가 있었고, 이 같은 한계의 근저에는 열악한 복지종사자의 처우가 주된 요인으로 작용하여 이를 개선하기 위해 시도에서 출범하게 됨
- 민간이 운영하는 사회복지시설은 운영비의 대부분은 국가의 지원에 의존하고 있어 종사자의 공적안정성보다는 사업의 효과성에 초점을 두고 있고 이로 인해 사회복지종사자의 처우개선에는 한계가 있을 수 밖에 없음
- 따라서 사회복지서비스원은 소속시설 종사자에 대한 적정임금의 수준을 설정하고 소속시설 종사자의 임금체계 개편을 통해 단계적으로 본부 직원의 근로조건과 급여수준을 기준으로 표준화된 급여기준 적용 필요
- 사회복지서비스원 소속시설 종사자의 근로조건을 사회복지서비스원 본부직원과 유사한 기준을 적용함으로써 기타 민간법인이 운영하는 사회복지시설 종사자의 임금과 처우수준을 단계적으로 상향평준화 할 수 있도록 단계적 운영계획 수립 필요
- 당초 사회복지서비스원은 민간 주도의 과도한 복지서비스의 양적 팽창이 사회복지서비스의 질적 관리의 어려움과 함께 종사자 처우개선의 한계 등으로 작용하여 사회복지서비스원 출범을 계기로 사회복지서비스 관련 안정적인 일자리 창출을 견인할 계획이었음
- 하지만 사회복지종사자 처우개선은 인건비 가이드라인이 적용되는 일부 시설을 제외하고는 여전히 부족한 상황으로 남아있어 사회복지서비스의 품질향상의 관점에서 종사자에 대한 처우개선은 필요함
 - 문재인 정부는 공공부문 일자리 약 81만개 창출을 국정과제로 제시하고 이중 사회복지서비스 분야에서 약 34만개 일자리를 창출하겠다는 목표를 수립했지만 사회복지서비스원 소속시설은 대부분 직접 고용이 아닌 위탁의 형식으로 운영되고 있는 상황

〈표 2-3〉 사회복지시설 운영주체별 현황

구분	총 시설 수	지자체 설치운영시설			민간설치 운영시설				
		소계	직영	위탁	소계	복지법인	기타법인	단체 (법인 외)	개인
계	60,594	8,674	399	8,275	51,920	6,523	5,435	600	39,362
노인	16,761	956	62	894	15,805	2,343	1,433	109	11,920
아동	5,366	891	97	794	4,475	663	1,146	241	2,425
장애인	3,919	790	15	775	3,129	1,887	800	61	381
정신보건	405	-	-	-	405	174	81	27	123
노숙인	144	40	5	35	104	51	31	3	19
결핵 및 Hansen	6	1	-	1	5	5	-	-	-
지역자활센터	272	183	10	173	89	26	46	17	-
사회복지관	475	376	28	348	99	89	10	-	-
어린이집	33,246	5,437	182	5,255	27,809	1,285	1,888	142	24,494

- 2021년 기준 복지시설 중 지자체 직영시설은 399개소로 전체 복지시설 약 6.0만개의 0.66%에 불과한 상황이고 특히 2020년 지자체 직영시설은 630개에서 2021년 399개소로 감소
 - 사회복지종사자의 처우개선은 사회복지사업법에 따른 사회복지시설이 적용대상이지만 여성가족부 복지시설이나 사군구 이양시설 등은 지역별로 종사자의 급여에 있어 상당한 편차가 발생하고 있어 사회복지시설 종사자의 전반적인 급여수준 상향 조정 필요
- 사회서비스원 소속시설에 대해서는 급여만이 아닌 복리후생에 있어서도 민간 복지시설의 선도적 모델로 자리매김할 수 있도록 다양한 처우개선 지원 필요
- 사회서비스원 소속시설에 대해서는 장기근속 휴가제도, 유급병가제도, 자녀돌봄휴가제도, 건강검진 휴가제도, 복지포인트, 종합건강검진비 등도 본부 직원과 동일한 기준을 적용하여 모든 민간 사회복지시설 종사자 복리후생의 기준으로 활용할 수 있도록 단계적 처우개선 추진 필요
 - 사회서비스원 소속시설 종사자의 처우개선은 비단 급여의 상향평준화만이 아닌 복리후생에 있어서도 본부직원과 동일한 기준을 적용하여 안정적인 근로환경 조성 필요

〈표 2-4〉 사회복지시설 인건비 가이드라인 주요 내용

소관부처	해당시설	인건비 가이드라인 내용
보건복지부	생활시설이용시설	
	지역아동센터	별도의 인건비 가이드라인은 없고, 기본운영비의 90% 내에서 인건비와 운영관리비, 시설비 집행 * 인건비는 최저임금 이상 지급하는 하한선만 규정
	다문화가족지원센터	여성가족부에서 직원 기본급 호봉기준표 제시
	한부모가족복지시설	지방자치단체별 사회복지시설 종사자 인건비 기준 마련 보건복지부 사회복지시설 인건비 가이드라인(생활시설) 준용
여성가족부	건강가정다문화가족지원센터	호봉별 연간 급여 총액 기준표 제시
	기타 여성권익시설	인건비 예산편성단가를 지급기준으로 제시 * 임의적 지급단가 감액조정 불가
	청소년 상담복지센터	종사자 보수 기본급 기준표 제시
	청소년 쉼터	호봉제와 연봉제 운영안 제시 * 호봉제 : 여성가족부 종사자 보수 기본급 기준표 적용 * 연봉제 : 직군별 연봉 하한액 제시
	청소년수련시설	직급 및 직위기준, 기본급 기준표 및 수당 제시

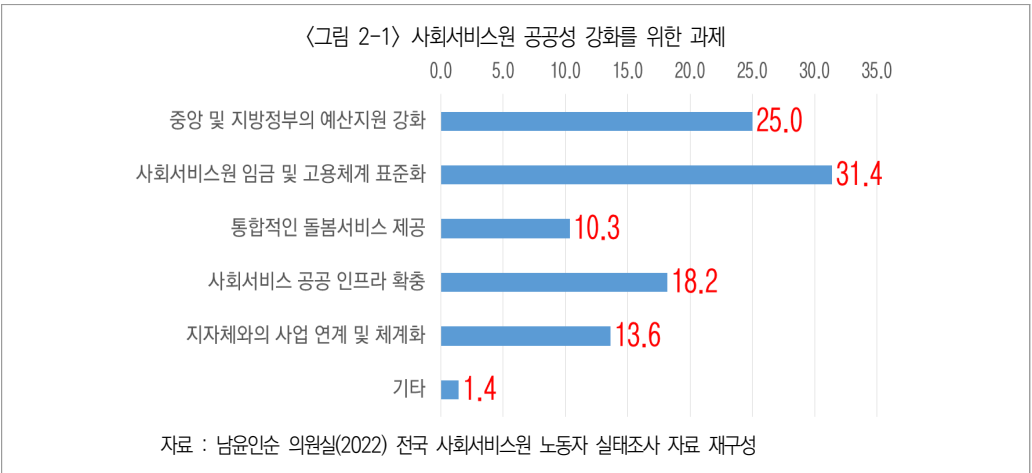
자료 : 최은희 외(2020). 충청북도 사회복지시설 종사자 인건비 단일임금제 마련 연구 재구성, 충북연구원

- 사회복지시설의 인건비 유형별로 상당한 차이가 있고, 인건비 격차의 주된 요인은 복지시설의 소관부처별로 인건비 가이드라인 자체에 차이가 있기 때문임
- 보건복지부는 생활시설과 이용시설의 인건비를 직급별로 달리하여 가이드라인을 제시하고 있지만 동일한 복지부 소관 지역아동센터는 별도의 인건비 가이드라인이 존재하지 않고 운영지침을 통해서 인건비 지급기준 제시
- 특히 사회복지시설 인건비의 격차는 주로 소관부처별로 상이한 인건비 지급기준을 제시하고 있어 복지시설의 유형에 따라 복지종사자의 인건비 격차 발생
 - 사회복지시설의 인건비 가이드라인은 소관부처별로 보건복지부와 여성가족부 시설의 가이드라인으로 구분되고 가이드라인이 없는 시설은 보건복지부의 시설지침이 적용되고나 복지시설이 자체 운영하고 있는 지침의 적용시설이 적용되기도 함
 - 이동복지시설 중 소규모 공동생활가정이나 학대피해 아동쉼터, 지역아동센터, 아동보호전문기관, 가정위탁지원센터 등은 보건복지부나 여성가족부의 시설 자체 지침이 적용되고 청소년시설인 청소년쉼터와 청소년 자립지원관 등은 여성가족부의 시설 자체 지침이 적용됨
- 이 같은 이유로 인해 국고지원 사회복지시설의 2022년 말 기준 인건비 가이드라인 준수율은 최소 88.6%에서 최대 100.0%까지 다양하게 분포하고 있음
- 따라서 사회서비스원은 소속시설에 대한 명확한 인건비 지급기준을 제시하여 모든 소속시설의 인건비 지급기준을 단일화하여 복지시설 전반의 종사자 처우개선의 기준점을 제시하는 것이 바람직 함
- 또한 전술한 바와 같이 인건비뿐만 아니라 사회서비스원 소속시설 종사자의 복리후생 등에 있어서도 본부와 동일한 기준을 적용하여 복리후생에 있어서도 민간 복지시설의 종사자 처우 수준을 선도하는 역할을 수행할 수 있도록 해야 함
- 여기에 소속시설 종사자의 역량강화를 위한 체계적인 교육훈련을 지원하고 관련 교육 프로그램을 민간 복지시설에 전파하는 역할도 수행하는 것이 바람직 함

〈표 2-5〉 국고지원시설(9종) 연도별 인건비 가이드라인 준수율 (단위 : %)

구 분	'20년	'21년	'22년	'23년*(예산안)
평 균	88.8	90.2	93.5	94.6
장애인거주시설	94.1	94.1	95.2	96.1
정신요양시설	93.1	94.0	94.7	95.6
지역자활센터	90.4	90.7	94.4	93.6
장애인생산품판매시설	100.0	100.0	100.0	100.0
노인보호전문기관	82.4	83.8	88.6	93.6
학대피해노인전용쉼터	83.3	84.6	89.5	90.8
요보호아동그룹홈	84.3	87.2	92.5	92.7
학대피해아동쉼터	84.3	87.2	92.5	92.7
아동보호전문기관	87.4	90.5	94.2	96.0

* 잠정 수치로 인건비 가이드라인 확정(12월말) 후 변동 가능



- 한편 사회서비스원의 공공성 강화를 위한 과제로는 서비스원 임금 및 고용체계의 표준화에 대한 수요가 매우 높게 나타나고 있어 사회서비스원을 통한 처우개선에 대한 수요가 매우 높다는 점을 확인할 수 있음
- 사회서비스원 종사자를 대상으로 한 노동자 처우개선 관련 조사에서도 사회서비스원을 통한 노동자의 처우개선이 잘되고 있다는 응답보다도 잘되지 않고 있다는 응답자의 비율이 높게 나타나고 있어(남윤인순 의원실, 2022) 사회서비스원을 소속시설의 종사자 처우개선을 통한 전라북도 복지시설 전반의 처우개선 향상 추진 필요

〈표 2-6〉 사회서비스원을 통한 노동자 처우개선 (단위 : 명)

특성	구분	매우 잘 되고 있다	잘 되고 있다	잘 안되고 있다	전혀 잘 안되고 있다	x2
성별	여성	3.2	24.7	51.9	20.2	.073
	남성	4.0	35.6	38.6	21.8	
근무지	서울	4.3	24.9	53.2	17.6	.000*
	충남	-	25.9	61.1	13.0	
	세종	-	33.3	44.4	22.2	
	광주	-	-	63.6	36.4	
	전남	9.1	18.2	27.3	45.5	
	경남	-	23.1	57.7	19.2	
	대구	1.2	22.9	54.2	21.7	
	인천	-	9.4	50.0	40.6	
	대전	-	22.7	31.8	45.5	
	경기	12.5	64.6	18.8	4.2	
	울산	7.7	23.1	38.5	30.8	
	강원	-	-	-	100.0	
	전북	-	52.4	42.9	4.8	
직종	현장 서비스직	1.2	22.8	54.0	21.9	.001*
	지원 및 관리직	7.1	26.3	46.5	20.2	
	본부행정직	9.5	36.9	39.3	14.3	
	기능직	-	26.1	56.5	17.4	
	기타	1.9	35.2	38.9	24.1	
근무경력	1년 미만	5.7	35.7	40.0	18.6	.571
	1~5년 미만	2.7	24.2	52.7	20.5	
	5~10년 미만	4.0	31.7	40.6	23.8	
	10~15년 미만	3.2	25.4	49.2	22.2	
	15년 이상	4.1	24.5	55.1	16.3	

자료 : 남윤인순 의원실(2022) 전국 사회서비스원 노동자 실태조사 자료 재구성

다. 민간 복지기관과의 유기적인 연계 강화

- 사회서비스원은 민간의 다양한 복지시설간의 유기적인 연계를 통해서 사회서비스의 단절을 예방하고 다양한 관점에서 종합적인 복지서비스가 제공될 수 있도록 해야 함
- 사회서비스원이 운영하고 있는 소속시설을 중심으로 지역의 다양한 복지지원이 효율적으로 연계하여 복지서비스의 이용대상을 확대하고 지역주민에게 보다 효과적으로 복지서비스가 제공될 수 있도록 해야 함
- 기존 민간법인이 운영하는 복지시설들이 지역자원의 연계보다는 해당시설의 운영에만 초점을 두고 지역의 다양한 자원을 활용하는데 인색했다고 한다면 사회서비스원의 소속시설은 사회서비스원의 공적 기능을 활용하여 지역의 다양한 자원을 효율적으로 연계하여 지역주민을 대상으로 보다 종합적인 복지서비스가 제공될 수 있도록 해야 함
 - 사회서비스원은 공공재원이 투입된 출연재단으로서 공공기관의 책임성과 공익성을 활용하여 소속시설의 운영효율화를 위해 지역의 다양한 복지자원을 체계적으로 연계할 수 있도록 지원하는 역할 수행 필요
- 사회서비스원의 교육 및 지역자원 연계는 광역시도의 사회복지협의회나 사회복지시험회의 사업내용과 유사하지만 공공기관으로서 사회서비스원이 가지는 공공성과 공익성을 활용하여 지역자원의 체계적인 연계를 더욱 강화할 필요가 있음
 - 민간복지기관이 변화하는 복지수요에 능동적으로 대응하고 지역주민의 복지욕구를 체계적으로 수렴할 수 있는 최일선의 복지기관으로 재편될 수 있도록 총괄지원부서 역할 수행 필요
 - 기존 사회복지협의회나 사회복지시험회에서 수행하고 있는 민간복지시설에 대한 지원과는 근본적으로 다른 질적 변화 모색 필요
- 사회서비스원의 소속시설을 중심으로 한 지역자원과의 유기적인 연계를 통해서 복지서비스의 중복을 사전에 예방하고 지역주민을 대상으로 보다 종합적인 복지서비스가 제공될 수 있는 기반 마련 필요

〈표 2-7〉 사회복지시설 및 종사자 현황

구분	전체		생활1)		이용2)	
	시설	종사자	시설	종사자	시설	종사자
계	60,594	660,695	8,511	158,524	52,083	502,171
노인복지시설	16,761	256,815	6,178	125,834	10,583	130,981
아동복지시설	5,366	21,560	379	7,919	4,987	13,641
장애인복지시설	3,919	41,865	1,554	20,151	2,365	21,714
정신보건시설	405	3,603	288	2,916	117	687
노숙인시설	144	1,934	106	1,601	38	333
결핵·한센시설	6	103	6	103	-	-
지역자활센터	272	2,515	-	-	272	2,515
사회복지관	475	11,184	-	-	475	11,184
어린이집	33,246	321,116	-	-	33,246	321,116

보건복지부(2021) 사회복지시설 현황

〈표 2-8〉 전라북도 시군별 복지수요 및 공급현황

구분	총인구수 (명)	복지대상자 총수						시·군 구 수 (개)	읍면동 (개)	총예산 (억원)	복지 예산 (억원)	복지예산 비율 (복지예산/ 총예산)	재정 자주도 (%)
		계	복지 대상자 비율	노인 인구	장애인	보육대상 아동 (천원)	빈곤 인구현황						
전주	651,495	197,032	30.24	107,357	34,084	15,363	40,228	-	35	22,701	8,879	39.11	52.1
군산	262,467	96,895	36.92	54,997	17,851	5,323	18,724	-	27	14,555	4,965	34.11	55.2
익산	273,697	107,981	39.45	60,045	20,614	4,859	22,463	-	29	15,755	5,720	36.31	52.4
정읍	105,081	52,282	49.75	31,356	10,097	1,796	9,033	-	23	10,465	2,646	25.28	59.1
남원	77,948	40,066	51.40	23,691	7,615	1,728	7,032	-	23	9,622	2,200	22.86	57.8
김제	81,455	46,238	56.77	27,495	9,307	1,011	8,425	-	19	9,403	2,296	24.42	53.8
완주	92,422	39,615	42.86	22,950	8,157	1,867	6,641	-	13	8,054	2,044	25.38	53.3
무주	24,550	13,990	56.99	9,260	2,818	206	1,706	-	11	4,884	861	17.63	58.5
진안	23,489	12,616	53.71	8,393	2,480	262	1,481	-	6	4,635	738	15.92	56.3
장수	21,336	11,836	55.47	7,852	2,331	267	1,386	-	7	4,313	681	15.79	56.3
임실	26,508	15,911	60.02	10,270	3,139	365	2,137	-	12	5,117	891	17.41	56.5
순창	26,727	14,790	55.34	9,647	2,879	329	1,935	-	11	4,700	912	19.40	55.2
고창	52,338	29,511	56.39	19,364	5,554	791	3,802	-	14	7,222	1,393	19.29	53.3
부안	50,094	27,181	54.26	17,942	5,088	622	3,529	-	13	7,100	1,208	17.01	53.8
전체	1769607	705,944	39.89	410,619	132,014	34,789	128,522	14	243	84,362	33,246	39.41	35.5

- 전라북도의 복지수요와 공급은 지역별로 매우 상이하다는 점에서 지역의 소속시설을 중심으로 한 지역의 복지자원의 효율적 연계와 지원 필요
- 특히 사회서비스원은 공공기관으로서의 정체성과 민관 연계의 거점기관으로서의 전문성을 고려하여 소속시설을 중심으로 다양한 민관의 자원이 연계될 수 있는 모델 개발 필요

〈표 2-9〉 사회서비스원의 지역사회에 미치는 영향 (단위 : 명)

특성	구분	매우 긍정	긍정	부정	매우 부정	x2
성별	여성	24.4	63.8	10.6	1.3	.994
	남성	25.0	63.0	11.0	1.0	
근무지	서울	29.2	60.2	9.3	1.3	.165
	충남	14.8	74.1	11.1	-	
	세종	35.3	47.1	17.6	-	
	광주	-	63.6	31.8	4.5	
	전남	18.2	63.6	18.2	-	
	경남	18.5	63.0	14.8	3.7	
	대구	21.0	65.4	11.1	2.5	
	인천	31.3	59.4	9.4	-	
	대전	27.3	59.1	9.1	4.5	
	경기	25.0	72.9	2.1	-	
	울산	38.5	61.5	-	-	
	강원	-	50.0	50.00	-	
	전북	19.0	71.4	9.5	-	
직종	현장 서비스직	27.5	62.7	8.3	1.5	.342
	지원 및 관리직	23.5	59.2	16.3	1.0	
	본부행정직	22.9	67.5	9.6	-	
	기능직	17.4	69.6	13.0	-	
	기타	16.7	64.8	14.8	3.7	
근무경력	1년 미만	30.0	61.4	7.1	1.4	.849
	1~5년 미만	24.1	64.5	10.4	1.0	
	5~10년 미만	25.2	60.2	13.6	1.0	
	10~15년 미만	22.6	67.7	6.5	3.2	
	15년 이상	22.9	60.4	14.6	2.1	

자료 : 남윤인순 의원실(2022). 전국 사회서비스원 노동자 실태조사 자료 재구성

Ⅲ. 사회서비스 정책 현황과 동향

가. 사회서비스 정책현황 및 동향

나. 사회서비스원 표준운영지침

다. 사회서비스원 소속시설 운영 현황



III. 사회서비스 정책 현황과 동향

가. 사회서비스 정책현황 및 동향

- 현 정부에서도 사회서비스 활성화라고 하는 정책기조에는 큰 변화가 없지만 세부정책 내용에서는 사회서비스원을 민관협업 활성화와 사회서비스 혁신 지원 강화에 방점을 두고 있음
- 특히 현 정부에서는 사회서비스의 고도화를 위해 사회서비스 시장화, 민간주도 일자리 창출을 위한 품질인증, 사회서비스R&D 확대 추진 예정

〈표 3-1〉 현 정부의 사회서비스 정책 주요과제

120대 국정과제(22.7월 발표)	새 정부 경제정책방향(22.6월 발표)
44. 사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄 서비스 고도화 · (수요·공급 확대) 양질의 보편적 사회서비스 제공 및 사각지대 발굴 · 청년, 맞벌이, 1인 가구 등 대상 신규 사회서비스 개발 및 정보 제공 플랫폼 구축을 통한 이용자 선택권 강화 · 사회적 경제조직 등 혁신적인 사회서비스 제공기관의 다변화·규모화를 통한 품질 향상으로 이용자 신뢰 향상 도모 · 맞춤형 급여안배 서비스 전 국민 확대, 복지 사각지대 해소를 위한 발굴시스템 정교화 및 지자체 발굴 체계 강화 · (혁신기반 구축) 사회서비스 혁신을 위한 범부처·민관협업 체계 구축 · 사회서비스원을 통한 민관협업 활성화 및 사회서비스 혁신 지원 강화 · '민관협동 사회서비스 혁신 태스크 포스(TF)' 구성을 통해 공급 기관 지원, 투자 활성화 방안 등 사회서비스 발전방향 마련 · (차우 개선) 임금 가이드라인에 맞춘 사회복지시설 종사자 보수 적정화, 돌봄서비스 인력의 보수체계, 근로여건 개선 등을 통해 서비스 품질 향상	새 정부 경제정책방향(22.6월 발표) - 함께 가는 행복경제-복지시스템 고도화: 민간 주도 사회서비스 혁신을 통해 고품질 서비스 제공 · (민간 참여 확대) 사회서비스에 대한 민간 투자를 활성화하고 사회서비스 공급자의 규모화, 다변화 지원 · 모태펀드 및 사회적 금융을 통한 다각적 투자확대 방안 모색 · 소규모 서비스 제공기관 대상 비즈니스 모델 구축 및 성장전략 수립 지원 · 혁신적 사회서비스 공급기관 간 네트워크 구성, 양해각서(MOU) 체결 · (사회서비스 시장 확대) 청년, 맞벌이, 1인 가구 등의 수요에 부응하기 위한 신규 사회서비스 모델 개발·공급 추진 · 디지털 기술을 활용한 스마트 사회서비스 모델 개발 및 실증 · 수요자의 지불능력, 서비스 특성을 반영한 본인부담금 차등화를 통해 사회서비스 시장 수요 확대 · (인프라 보강) 사회서비스 품질 인증, 정보 플랫폼 제공, 지역 맞춤형 서비스 개발 등을 통해 민간의 사회서비스 공급 적극 지원 · 시도 사회서비스원을 거점기관으로 활용하여 사회서비스 활성화 및 민관 협력 강화

- 전 정부에서 사회서비스원은 국공립 사회서비스 제공기관 운영 및 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받는 사회서비스 제공 및 지원에 관한 사업을 핵심 사업으로 제시했다면, 현 정부에서는 민관 협업 활성화와 사회서비스 혁신지원 강화 등 사실상 민간기관의 지원에 강조점을 두고 있음

사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 (약칭: 사회서비스원법)

[시행 2022. 3. 25.] [법률 제18467호, 2021. 9. 24. 제정]

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
2. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
5. 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노동 등에 관한 각종 상담·자문
6. 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
7. 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
8. 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
10. 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성 등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

- 시도 사회서비스원의 설립은 2021년 9월에 제정된 ‘사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립 운영에 관한 법률(사회서비스원법)’에 근거하고 있고, 동 법률에서 사회서비스원은 긴급돌봄서비스의 제공, 국공립 사회서비스 제공기관 운영 등 총 10개의 사업을 수행하는 공공기관임
- 2022년 8월에 있었던 보건복지부의 업무보고에서는 사회서비스와 관련하여 사회서비스 수요창출과 양질의 공급체계 구축 그리고 중앙사회서비스원 개편 등을 핵심과제로 제시
- 사회서비스 수요창출과 관련해서는 최근 문제가 되고 있는 청년맞벌이, 1인가구 등 신규수요에 대응하기 위한 생활형 사회서비스 개발과 사회서비스 품질강화를 위한 인증제도 강화 등이 사업계획에 포함됨
- 특히 사회서비스 수요창출과 관련하여 주목되는 부분은 저불능력에 따른 본인부담의 차등화와 이를 통한 시장형성 지원이 세부과제로 포함된 부분임
- 전 정부에서 사회서비스정책은 공공성이 중요한 핵심가치였다고 한다면 현 정부에서는 공공성보다는 시장성에 더 큰 방점을 두고 있음
- 특히 현 정부에서는 신규수요에 맞는 사회서비스 개발과 함께 저불능력을 고려한 본인부담 차등화로 사회서비스 시장형성을 강화하겠다는 사업방향 제시
 - 전 정부의 사회서비스는 민간부분에 과도하게 맡겨져 있는 사회서비스에 대해서 사회서비스원을 중심으로 서비스의 공공성을 강화하고 이를 통해 양질의 일자리 창출과 사회서비스의 품질 강화하겠다는 계획으로 사회서비스정책 추진
- 또한 사회서비스의 질적 개선과 다양성 강화를 위해 민간기업이 참여하는 사회서비스 펀드를 조성하고 사회적 기업이나 협동조합 등의 사회적 경제조직을 사회서비스의 제공기관으로 참여시켜 사회서비스의 공급기반을 강화할 계획임
- 또한 사회서비스의 기획과 개발단계에서부터 이용자의 참여를 강화함으로써 사회서비스의 기술개발을 확대할 계획도 제시함

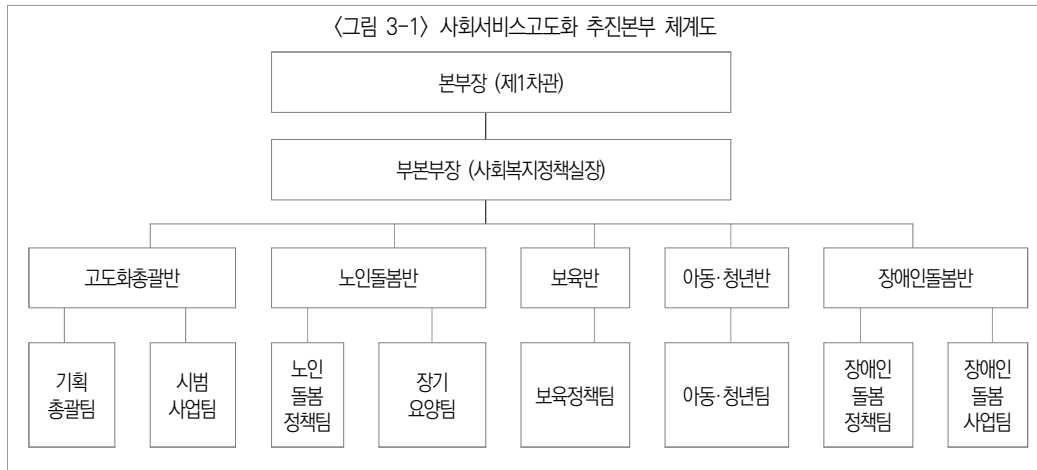
〈표 3-2〉 2022년 8월 새정부 업무계획

구분	주요사업계획
사회서비스 수요창출	· 청년 맞벌이, 1인 가구 등 신규수요에 부합하는 생활형 사회서비스를 개발 보급(예, 가사서비스, 병원동행서비스, 심리상담) · 품질인증을 통해 기존서비스를 고도화 · 돌봄서비스 콘텐츠 확대(예, 코딩) · 저불능력에 따른 본인부담을 차등화한 시장형성 지원
양질의 공급체계 구축	· 기업종교계의 사회공헌, 사회적 기업과의 파트너십 등 민간의 기술 자원을 적극 활용 · 규제개선, 펀드 조성 등을 통해 민간 참여 활성화 · 기획, 개발단계부터 사업자 이용자가 참여하는 사회서비스 기술개발(스마트 R&D) 확대
중앙사회서비스원 개편	· 사회서비스의 혁신지원 및 진흥 기반 확충

〈표 3-3〉 2023년 보건복지부 업무보고(사회서비스분야)

구분	주요사업계획
수요대응	• 취약층 대상에서 수요가 충분한 중산층까지 고품질 서비스 확대를 위한 "사회서비스 고도화 방안" 마련('23.1분기) · (대상확대) 본인 부담 차등화, 가격탄력제 도입 등 가격규제 개선, 범부처 고도화 지원(돌봄+주거·교육·일자리·문화 등)으로 지원대상 확대 * ▲지원대상을 확대하면서 소득수준 고려해 정부지원액 및 본인부담금 차등 ▲서비스 품질에 따라 제공기관이 일정범위 안에서 탄력적 가격조정 (시범사업, '23.하) · (고품질서비스) 단순 돌봄에 다양한 서비스가 추가된 융합형 돌봄형* 개발, 생애주가대상별 분절된 서비스 단계적 통합** 기반 조성 * 예: 보육아이돌봄+놀이교육·예체능+청년사회서비스사업단 / 노인·장애인돌봄+이동지원(일상병원동행 등) ** 통합 바우처, 장애인 개인예산제, 장기요양 통합재가서비스 등 시범사업 추진 ('23~) · (사각지대 해소) 긴급한 돌봄공백*에 대응해 틈새돌봄, 새로운 수요에 는 생활형 사회서비스(가족돌봄청년 등 3.2만 명 대상) 등 기존제도 보완 * ▲갑작스런 질병(수술)사고·보호자 부재, ▲장기요양 등 수급 전 한시적 돌봄공백 등 · (일자리 창출) 민간주도 일자리 확충으로 "복지-고용-성장" 선순환 * 고용유발계수(한은, '21) : 전체산업 7.4 vs 사회서비스 11.0 (사회복지서비스 26.4)
공급혁신	• 신규미흡기관 컨설팅, 규모화조직화* 지원 통해 세한 민간기관 역량강화, 우수 공급자는 품질인증 확대 (15~30 개소) · 인건비 가이드라인 준수노력(93.5→94.5%) 및 대체인력 등 근로여건 지속 개선, 공급자 특성(비영리개인 다수) 고려한 금융지원 대책 수립
산업육성	• R&D 확대*, 투자펀드 조성(140억 원, '23) 등 패키지 지원 · 현장활용 위한 제도개선(복지용구 예비급여 등으로 첨단기술 융합서비스 (단기) 고령친화산업, 돌봄로봇, 보조기기, 스마트서비스 등 분야별 기술 개발 · (중장기) 노인장애인의 재활자립돌봄을 위한 대규모 R&D 추진 ('22.말 예타신청)
혁신기반	• 사회서비스 7대 분야(복지보건의료주거교육노동문화환경) 포괄하는 범부처 「제1차 사회서비스 기본계획 ('23~'27)」 수립 ('23.1분기) · 사회서비스원을 "사회서비스 진흥 기관"으로 확대·개편, 체계적 지원육성을 위한 제도마련 추진 (「사회서비스지원 및진흥법안」 제정)

- 마지막으로 시도사회서비스원의 설립을 지원하고 경영평가를 위한 주관기관으로서 중앙사회서비스원의 역할도 사회서비스 혁신 지원기능 그리고 진흥 기반 확충을 중심으로 사업을 주요사업을 개편할 계획을 제시함
- 또한 2023년 보건복지부의 업무보고에서는 사회서비스 정책의 방향을 수요대응과 공급 혁신, 그리고 산업육성과 혁신기반을 중심으로 세부사업 추진 예정
- 수요대응과 관련해서는 기존 저소득층 중심의 사회서비스를 중산층까지 확대하는 고품질 사회서비스로의 전환을 추진하고 이를 통해서 본인부담의 차등화, 가격탄력제 도입 등을 추진한다는 계획임
- 특히 사회서비스의 품질에 따라서 서비스의 가격에 탄력성을 주고 생애주기별로 분절된 사회서비스를 통합하여 운영한다는 계획임
- 또한 사회서비스의 민간분야 활성화를 통해서 복지와 고용, 선장의 선순환을 통해 사회서비스분야의 일자리까지 확대할 예정임
- 공급혁신분야에서는 신규로 진입한 제공기관에 대해서는 규모화와 조직화 등을 지원하여 민간기관의 전반적인 역량을 강화하고 우수기관에 대해서는 품질인증을 확대하여 전반적으로 민간 제공기관의 사회서비스 품질을 강화할 예정임



- 또한 사회서비스 산업육성을 위해 연구개발투자를 확대하고 사회서비스 투자펀드를 140억원 조성할 계획임
- 현 정부는 사회서비스 품질강화를 주요 내용으로 하는 고도화를 위해 차관을 본부장으로 하는 사회서비스고도화 추진본부를 설치
- 사회서비스고도화 추진본부는 노인, 보육, 장애인, 아이돌봄, 지역사회서비스투자사업 등 5대 돌봄 위주로 사회서비스를 고도화하겠다는 목표로 5개 반 8개 팀으로 구성하여 운영
 - 고도화 추진본부의 고도화 총괄반은 고도화 업무를 총괄하고 신규 사회서비스 사업 발굴 및 기획, 범정부 고도화 지원체계 구축(모델 고도화, 수가개발 등 지원) 및 협의체 운영
 - 또한 부분부장 산하에는 노인돌봄반, 보육반, 아동·청년반, 장애인돌봄반 등으로 구성하여 노인, 보육, 초등돌봄, 청년, 장애인 업무의 고도화 방안 마련 및 사업계획 수립의 역할 수행
- 사회서비스 고도화 추진본부는 현 정부의 사회서비스정책에 대한 방향을 확인할 수 있는 부분으로 기존 사회서비스의 공공성 강화의 정책방향이 사회서비스 품질향상과 시장화 등으로의 전환을 의미한다고 할 수 있음
- 현 정부의 사회서비스 정책은 일관되게 품질향상, 시장화 등을 방점으로 서비스 이용에 따른 본인부담 차등화, 가격탄력제 등의 사업을 추진할 계획임
- 이 같은 정부정책 동향은 사회서비스원을 공공성 강화와 지원을 위한 거점기관으로서 위상이 아닌 민간 사회서비스의 역동성을 강화하고 시장성에 기초한 민간사회서비스의 역량강화에 초점을 맞춰져 있다고 할 수 있음
- 따라서 기존 정부 하에서 사회서비스원이 공공성 강화를 목적으로 민간의 복지시설을 지역 혹은 위탁하던 방식에서 현 정부는 민간의 자율성을 최대한 존중하고 민간의 시장경쟁력이 강화될 수 있도록 지원하는 기능에 초점을 두고 있음

〈표 3-4〉 중앙사회서비스원 및 시도사회서비스원 주요사업

구분	중앙사회서비스원	시도사회서비스원
법적근거	· 사회서비스원법 제31조	· 사회서비스원법 제7조 · 각 시·도 조례
설립주체	· 보건복지부 장관	· 시·도지사
조직형태	· 보건복지부 산하 공공기관(법인)	· 지방자치단체 출연·출자기관 · 재단법인
주요사업	(사회서비스원법 제32조에 의한 사업) · 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무 · 사회서비스기본계획의 수립 지원 · 사회서비스 수급계획 및 사회서비스 관련 정책의 연구·조사·개발 · 사회서비스 종사자 처우 개선 등을 위한 사업 · 사회서비스 이용자의 권익 보호를 위한 사업 · 시·도 서비스원 설립 및 운영에 필요한 상담·자문 및 지원 · 중앙 사회서비스원 및 시·도 서비스원의 정책홍보, 시·도 서비스원 직원 교육 제공 및 지원 · 사회서비스와 관련하여 이 법 또는 다른 법률에서 위탁하는 사업 · 그 밖에 보건복지부장관이 사회서비스의 공공성 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업	(사회서비스원법 제10조에 의한 사업) 긴급돌봄서비스의 제공 · 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영 · 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업 · 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업 · 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문 · 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원 · 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원 · 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시 · 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성 등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업(각 시·도 조례에 의한 사업)

- 한편 사회서비스원 제정을 통해서 중앙사회서비스원과 시도사회서비스원의 역할을 세부적으로 규정하고 있음
- 중앙사회서비스원은 설립주체가 보건복지부장관으로 조직형태는 보건복지부 산하 공공기관으로 설립
 - 중앙사회서비스원은 2019년 중앙사회서비스 지원단으로 개소하여 시도사회서비스원 설립과 정책연구와 같은 사업을 수행(이한나, 2022)
- 중앙사회서비스원은 사회서비스 품질향상을 위한 정책연구 및 개발, 사회서비스기본계획 수립 지원, 사회서비스 수급계획 및 사회서비스 관련 정책연구 등임
- 또한 중앙사회서비스원은 사회서비스종사자 처우개선을 위한 사업, 이용자 권익보호를 위한 사업, 시도 사회서비스원 설립운영에 필요한 상담자문 및 지원 등을 주요사업으로 열거하고 있음
- 시도사회서비스원은 긴급돌봄서비스 제공, 국가 및 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립사회서비스 제공기관 운영, 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업, 그리고 종합재가서비스 제공, 사회서비스 제공 및 운영기관에 대한 재무회계, 법무노무 등에 관한 상담 및 자문, 사회서비스 종사자 처우개선 및 고용안전성 제고를 위한 사업 지원 등임
- 또한 시도사회서비스원은 사회서비스원의 질 제고를 위한 연구개발, 교육지원 그리고 지역 내 사회서비스 수급계획 수립 지원 그리고 사회서비스 도입을 위한 시범사업 실시 등의 역할 수행

나. 사회서비스원 표준운영지침

- 사회서비스원의 소속시설 관련 표준운영지침에 따르면 사회서비스원은 공개경쟁의 원칙 하에서 사회서비스사업 또는 시설의 위탁에 참여하도록 하고 있음
- 사회서비스원의 소속시설 위탁 시 공개경쟁이 원칙이지만 예외적으로 우선 위탁이 가능한 몇 가지 사항을 열거하고 있음
- 사회서비스원에 우선위탁 할 수 있는 조건은 민간이 참여하기 어렵거나 공급이 부족한 분야의 신규 사회서비스 제공기관, 기관 내 폭력이나 성폭력 등의 위법행위로 인해 금고 이상의 형을 선고받은 사회서비스 제공기관, 시범사업 실시 제공기관, 산간오지의 지역주민을 대상으로 한 사회서비스 제공기관, 사회보장특별지원구역 내 사회서비스 제공기관 등은 공개경쟁의 원칙이 적용되지 않고 우선 위탁이 가능하도록 하고 있음
- 이외에도 학대예방을 위한 상담 및 교육 등을 지원하는 사회서비스 제공기관, 기타 공공성이나 전문성이 요구되는 사회서비스 제공기관이나 사회서비스 사업에 대해서 사회서비스원이 우선위탁 할 수 있도록 규정
- 결국 사회서비스원도 소속시설의 위탁운영 시 특별한 경우가 아니면 기타 법인과의 공개경쟁에 의한 위탁참여를 원칙으로 제시하고 있고 일부 예외적인 경우에만 우선위탁의 권한을 부여하고 있음

〈표 3-5〉 사회서비스원 표준운영지침 상 소속시설 위탁관련 지침

구분		주요내용
기본부칙		
대상기관		
운영기관 선정	공개경쟁원칙	· 국가 또는 지방자치단체는 사회서비스 사업 또는 시설을 위탁하는 경우 공개경쟁의 방법을 통하여 해당 사업을 위탁하는 것을 원칙
	예외적 우선위탁	· 다만, 다음 중 어느 하나에 해당하는 사회서비스 제공기관의 운영 또는 사업에 대하여는 시·도 서비스원에 우선 위탁할 수 있음 ① 민간이 참여하기 어렵거나 공급이 부족한 분야에 신규로 설립하는 사회서비스 제공기관 ② 사회서비스를 받는 자나 사회서비스 종사자에 대한 폭력·성폭력 등 대통령령으로 정하는 위법행위로 임직원이 금고 이상의 형을 선고받은 사회서비스 제공기관 ③ 법 제6조제1항에 따른 시범사업 또는 그 시범사업을 실시하는 사회서비스 제공기관 ④ 법 제10조제1항제2호 또는 제3호에 따른 사업을 지원하는 사회서비스 제공기관 또는 사회서비스 사업 ⑤ 「도서·벽지 교육진흥법」에 따른 도서·벽지 소재 사회서비스 제공기관 또는 그 지역 거주민을 대상으로 하는 사회서비스 사업 ⑥ 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제48조에 따른 사회보장 특별지원구역 소재 사회서비스 제공기관 또는 그 지역 거주민을 대상으로 하는 사회서비스 사업 ⑦ 아동·노인·장애인 등의 학대를 예방하기 위하여 상담 및 교육 등을 지원하는 사회서비스 사업 또는 그 사업을 실시하는 사회서비스 제공기관 ⑧ 그 밖에 사업의 공공성, 전문성 등을 고려할 때 보건복지부장관 또는 시·도지사가 우선위탁이 필요하다고 인정하는 사회서비스 제공기관 또는 사회서비스 사업 다만 우선위탁 시 이사회의 의결을 거쳐 시·도 정책위원회 상정 및 심의하되, 해당 내용이 사업계획서에 포함되어 심의된 경우에는 그것으로 갈음 가능

보건복지부(2023) 시도 사회서비스원 표준운영지침

〈표 3-6〉 사회서비스원 표준운영지침 상 소속시설 관련 지침

구분		주요내용
기본부칙		· 서비스원은 소속시설의 서비스 품질향상을 위하여 종사자 고용안정, 행정부담 경감, 전문성 향상 및 이용자에 대한 만족도 제고에 노력해야 함
서비스품질관리	종사자 전문성 향상	· 서비스원은 서비스 유형 및 소속시설의 특성을 고려하여 종사자들의 업무 매뉴얼을 마련하고 종사자들이 이를 숙지하고 이행할 수 있도록 지원함
	안전관리 등	· 서비스원은 안전, 위생 등과 관련된 사항에 대해 서비스 유형 및 시설 특성 등을 고려하여 관련 매뉴얼을 마련하고 이를 준수할 수 있도록 지원함 · 또한 소속시설에서 이를 자체적으로 관리할 수 있도록 안전, 위생 등과 관련한 점검표를 마련하고 이를 활용하도록 함 · 서비스원은 안전, 위생, 이용자 건강 등과 관련한 자문 또는 협력기관을 구성하여 필요 시 서비스원 본부 및 소속시설 등에서 이를 활용하도록 함
	이용자 만족도 제고	· 서비스원은 소속시설 이용자와의 온·오프라인 소통채널을 마련하여 이용자들의 목소리를 청취하고 서비스 개선에 반영하도록 노력함 · 서비스 유형 및 이용자 특성 등을 고려한 서비스 매뉴얼 제작·보급 가능 * 육아종합지원센터 등과 같이 이용자 교육프로그램 제공기관이 있는 경우 중복되지 않도록 조정
	기타 관리 및 지원	· 서비스원은 소속시설들의 매 사업연도 사업계획서 및 예산서에 대해 소속 시설장과 협의하여 작성함 * 서비스원은 소속시설들의 사업계획서 및 예산서를 토대로 서비스원 사업계획서 및 예산서를 작성하여 시·도지사 및 복지부 장관에 보고함 · 서비스원은 독립된 감사부서(상설 또는 비상설)를 통해 소속시설의 회계처리 및 노동관계 법령 준수 여부 등을 상시적·정기적으로 점검함 · 서비스원은 소속시설에서 각종 사건·사고 및 법률분쟁 발생 시 권한 및 책임소재 등을 고려하여 법률자문, 소송대응 등을 직접 수행 또는 지원함 · 서비스원은 소속시설의 사업운영, 회계, 직원관리, 서비스 질 향상 등 소속시설 운영의 공공성, 투명성, 전문성 향상 등에 필요한 사항을 지도·관리함

보건복지부(2023) 시도 사회서비스원 표준운영지침

- 사회서비스원의 표준운영지침에서는 소속시설의 위탁관련 규정만이 아닌 운영의 기본 부칙과 서비스 품질관리영역에서도 세부적인 내용을 제시하고 있음
- 사회서비스원 소속시설운영의 기본부칙은 종사자의 고용안정, 행정부담 경감, 전문성 향상 및 이용자에 대한 만족도 제고라고 할 수 있음
- 소속기관의 품질관리를 위한 방안으로서 종사자의 전문성 향상을 위해 소속시설의 유형과 특성을 고려한 업무매뉴얼 마련 및 종사자들이 업무매뉴얼을 숙지하고 이행할 수 있도록 지원하는 역할을 부여하고 있음
- 또한 사회서비스원은 소속기관의 안전관리를 위해 관련 매뉴얼을 마련하고 소속시설이 자체적으로 안전관리를 체계적으로 이행할 수 있도록 점검표의 마련과 이의 활용을 지원하도록 하고 있음
- 이용자 만족도 제고를 위해 소속시설 이용자와의 온오프라인의 소통채널 마련과 함께 이용자의 목소리 경청 및 의견반영을 하도록 규정하고 있음
- 또한 기타 지원으로서 사회서비스원은 소속시설의 사업계획서 및 예산서에 대해 소속 시설의 장과 협의하여 작성하도록 규정하고 있음

〈표 3-7〉 시도 사회서비스원 경영평가 지표 비교

2022년			2023년		
평가분야	평가영역	평가지표	평가분야	평가영역	평가지표
지속가능경영 (30)	리더십(18)	1. 기관장의 리더십	지속가능경영 (35)	리더십(18)	1. 기관장의 리더십
		2. 전략경영			2. 전략경영
	경영시스템(12)	1. 조직·인사관리		경영시스템(17)	1. 조직·인사관리
		2. 재무관리			2. 재무관리
경영성과 (50)	주요사업(20)	1. 긴급돌봄	경영성과 (50)	주요사업(25)	1. 긴급돌봄 및 종합재가
		2. 소속시설 운영			2. 국공립시설 운영
		3. 공공지원 운영			3. 정부위탁사업 운영
		4. 민간지원			4. 민간지원
	정책성과(30)	1. 서비스의 질		정책성과(25)	1. 서비스의 질
		2. 일자리의 질			2. 일자리의 질
사회적 가치 (20)	사회적 책임(20)	3. 서비스 공공성	사회적 가치 (10)	사회적 책임(10)	3. 서비스 공공성
		1. 소통 및 참여			1. 소통 및 참여
		2. 윤리경영			2. 윤리 및 인권경영
		3. 인권경영			3. 재난안전관리
우수사례(가점)	우수사례	우수사례	우수사례(가점)	우수사례	우수사례

- 사회서비스원 운영의 정책적 변화는 소속시설에 대한 평가기준을 달리 적용한 경영평가 지표로 충분하게 반영되어 있음
- 2022년도 경영평가 지표에서는 소속시설 관련 평가항목이 포함되어 있는 경영성과의 주요사업부분에서 소속시설 운영과 공공지원 운영을 국공립시설 운영과 정부위탁사업 운영으로 변경하고 관련 배점도 낮춘 것이 주목되는 부분임
- 소속시설 운영을 국공립시설 운영으로 변경하고 관련 배점을 낮춘 반면 긴급돌봄이나 종합재가 등 일반 사회서비스 시장에서 운영하는데 어려움이 있는 사회서비스를 강화함으로써 복지사각지대를 완화하는데 평가의 초점을 두고 있음
- 이외에도 지속가능경영에서 조직 및 인사관리와 재무관리 등의 영역에 배점을 확대한 부분 그리고 사회적 책임을 2022년에는 20점이었지만 2023년에는 10점으로 대폭 낮춘 것도 가장 주목되는 부분임
- 특히 사회적 가치의 배점이 10점 낮게 구성된 것은 사회서비스원의 운영목표를 공공성이나 공익성보다는 경영의 측면을 보다 중시하겠다는 정책의지가 반영된 결과로 해석할 수 있음
- 사회적 가치의 배점인하도 눈에 띄는 부분이지만 사회적 책임의 평가항목이 2022년에는 총 4개 영역이었지만 2023년에는 3개 영역으로 축소되었고, 축소영역은 주로 윤리경영과 인권경영을 분리하여 평가하던 방식에서 윤리경영과 인권경영을 통합하여 사회서비스원의 공익성을 희석시킨 것도 눈에 띄는 대목임

〈표 3-8〉 2021년 시도 사회서비스원 경영평가 지표

평가분야	평가영역	평가지표	지표성격	가중치
지속가능경영 (30)	리더십(18)	1. 기관장의 리더십	정성	9
		2. 전략경영	정성/정량	9
	경영시스템(12)	1. 조직·인사관리	정성/정량	6
		2. 재무관리	정성/정량	6
경영성과 (50)	주요사업(20)	1. 긴급돌봄	정성/정량	5
		2. 소속시설 운영	정성/정량	10
		3. 공공지원 운영	정성/정량	3
		4. 민간지원	정성/정량	2
	정책성과(30)	1. 서비스의 질	정성/정량	10
		2. 일자리의 질	정성/정량	10
사회적가치 (20)	사회적 책임(20)	3. 서비스 공공성	정성	10
		1. 소통 및 참여	정성	8
		2. 윤리경영	정성	4
		3. 인권경영	정성	4
		4. 재난안전관리	정성/정량	4
우수사례(가점)	우수사례	우수사례	정성	최대 10

- 사회서비스원의 경영평가 지표의 변화는 대체로 소속시설의 운영의 배점기준을 완화하고 긴급돌봄이나 종합재가 등의 사회서비스를 강화하는 방향으로 정책방향 설정
- 따라서 사회서비스원은 소속시설 운영과 관련하여 소속시설의 확대보다는 내실화에 초점을 두고 향후 사업방향에 대한 고민 필요
- 특히 사회서비스원은 소속시설의 추가적인 위수탁보다는 현재 운영 중인 소속시설의 내실있는 운영과 사회서비스의 품질향상, 선도모델 개발 등에 방점을 두고 사업을 추진하는 것이 현재 정부의 사회서비스원 운영방침에 더욱 적합
- 사회서비스원의 소속시설은 위수탁의 확대는 불가피한 경우를 제외하면 최소화하고 현재 운영 중인 소속시설을 중심으로 지역선도모델개발 및 서비스 품질향상을 위한 모형 구축 등을 중심으로 사업 추진 필요

〈표 3-9〉 2022년 시도 사회서비스원 경영평가 지표

평가분야	평가영역	평가지표	지표성격	가중치	
지속가능경영 (30)	리더십(18)	1. 기관장의 리더십	정성	9	-
		2. 전략경영	정성/정량	9	-
	경영시스템(17)	1. 조직·인사관리	정성/정량	8	▲
		2. 재무관리	정성/정량	9	▲
경영성과 (50)	주요사업(25)	1. 긴급돌봄 및 종합재가	정성	7	▲
		2. 국공립시설 운영	정성/정량	7	▽
		3. 정부위탁사업 운영	정성/정량	3	-
		4. 민간지원	정성/정량	8	▲
	정책성과(25)	1. 서비스의 질	정성/정량	10	-
		2. 일자리의 질	정성/정량	5	▽
		3. 서비스 공공성	정성	10	-
사회적 가치 (20)	사회적 책임(10)	1. 소통 및 참여	정성	5	▽
		2. 윤리 및 인권경영	정성	3	▽
		3. 재난안전관리	정성/정량	2	▽
우수사례(가점)	우수사례	우수사례		5	▽

〈표 3-10〉 2022년 시도 사회서비스원 경영평가 지표 변경내용

평가분야	평가영역	평가지표	변경내용
지속가능경영 (30)	리더십(18)	1. 기관장의 리더십	• (보완) 기관장의 리더십 · 기관장 경영성과계약 과제 목표 수준 정도 및 달성 여부
		2. 전략경영	• (보완) 전략경영 · '외부 지적사항' 기준 구체화
	경영시스템(17)	1. 조직·인사관리	• (확대) 조직·인사관리 배점 상향 6점→8점 · 본부와 소속시설 간 협력체계 마련 여부를 포함하여 종합적 평가 · 여성 관리자에 대한 정의 명확화
		2. 재무관리	• (확대) 재무관리 배점 상향 3점→6점 · '예산운영 및 집행의 적절성' 지표 세부항목 분리
경영성과 (50)	주요사업(25)	1. 긴급돌봄 및 종합재가	• (확대) 긴급돌봄 및 종합재가센터 운영 5점→8점 · '종합재가센터' 지표 이관에 따른 점수 통합(+2점) · 긴급돌봄 적시성 기준 완화 (1주 이내 제공 90% 이상 → 80% 이상)
		2. 국공립시설 운영	• (보완) 소속시설 운영→국공립시설 운영 · 지표명 명확화(운영현황조사와 통일), 종합재가센터 지표 이관 · 서비스별 종사자가 제공 가능한 최대 시간 대비 서비스 제공 시간 기준 삭제 → 종사자 수로 평가 · '국공립시설 설립 및 운영 실적' 배점 기준 명확화 · 소속 위탁기관의 위탁 이후 변화도 가점 추가
		3. 정부위탁사업 운영	• (보완) 공공지원 운영→정부위탁사업 운영 · 지표명 명확화, 정부위탁사업 정의 추가
		4. 민간지원	• (확대) 민간지원 배점 상향 2점→8점 · 지역의 특성을 고려한 민간기관 자원활동 제공 여부 세부지표 추가 · 민간기관 지원 실적은 전년도 대비 증가율을 기준으로 평가
	정책성과(25)	1. 서비스의 질	• (보완) 서비스의 질 · 이용자 만족도 조사 정의 명확화 (중앙사회서비스원 통합조사)
		2. 일자리의 질	• (보완) 일자리의 질 · 정규직 종사자 비율 지표 삭제 · 교육훈련 정의 명확화 (중앙사회서비스원에서 운영하는 기본과정 등)
		3. 서비스 공공성	• (보완) 서비스 공공성 · 고난이도 사례 정의 구체화 (낮은 수익성, 최중증, 주말, 야간 등) · 서비스 사각지대 지원 노력 세부지표 명확화
	사회적 가치 (20)	1. 소통 및 참여	• (축소) 소통 및 참여 배점 하향 8점→5점 · 실적 달성 외 내용의 충실성(노력 여부 등)을 포함하여 평가 · 유사한 내용의 세부지표 통합
		2. 윤리 및 인권경영	• (통합) 윤리경영, 인권경영→윤리·인권경영 · 유사한 내용의 두 지표(윤리경영, 인권경영)를 통합하여 배점 축소 (8점→3점)
		3. 재난안전관리	• (축소) 재난안전관리 하향 4점→2점 · 시설안전관리, 안전사고 건수 각 2점에서 1점으로 조정(기관장 리더십 중 안전경영 측면에서 통합 평가)
우수사례 (가점)	우수사례	우수사례	• (기존)가점(최대 10점) → 별도 배점(5점)으로 변경

보건복지부(2023) 내부자료

- 사회서비스원의 경영평가지표의 변경사항을 세부적으로 보면, 긴급돌봄 및 종합재가는 배점기준에서 전년도 5점에서 8점으로 하였고, 국공립시설은 소속시설 운영에서 국공립시설운영으로 변경
- 또한 정부위탁사업도 기존 공공지원 운영에서 변경하여 기존 지표의 명칭을 보다 명확하게 하였습니다
- 여기에 민간지원의 경우도 배점을 상향조정하여 지역의 특성을 고려한 민간지원활동 제공여부 등을 보다 세부적으로 평가할 예정입니다

〈표 3-11〉 2022년 시도 사회서비스원 경영평가 소속시설 운영 관련 세부평가지표

평가 분야	평가 영역	평가지표	변경내용	세부평가 내용
경영 성과 (50)	주요사업 (25)	긴급돌봄 및 종합재가	- 코로나19(본인 또는 보호자의 감염·자가격리), 장기요양 등 급 미판정, 장애인활동지원 서비스 지원 종합조사 진행, 기타 긴급상황 등의 이유로 인해 긴급하게 돌봄이 필요한 대상자에게 돌봄서비스를 제공하는 체계 구축 및 운영 실적에 대해 평가 * 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력을 평가	- 긴급돌봄대응체계 구축(2점) ㉠ 긴급돌봄 대응을 위한 내부 지침 존재 및 활용 여부 ㉡ 긴급돌봄 서비스 제공과정의 모니터링 실시 여부 ㉢ 긴급돌봄 서비스 모니터링 결과 환류 여부 - 긴급돌봄운영실적(3점) ㉠ 서비스 제공 요청 후 1주 이내 제공 비율이 80% 이상 ㉡ 요청한 서비스 시간의 2/3 이상 충족된 대상자 비율이 90% 이상 ㉢ 긴급돌봄 서비스 이용자 만족도가 7점(최저 0, 최고 10) 이상인가? - 종합재가센터운영활성화를 위한 노력(2점) ㉠ 이용자 확보를 위한 노력 ㉡ 지역사회에서 자리매김하기 위한 노력
		국공립시설 운영	사회서비스원이 위수탁하는 국공립시설 운영 관련 실적 - 국공립시설의 개소, 서비스 제공 인원 등의 목표 달성과 함께 서비스 질 제고 등 운영활성화 노력을 평가	- 국공립시설 운영사업에 대한 목표 설정, 관리의 타당성(3점) ㉠ 국공립시설의 설립계획 적절히 수립 ㉡ 국공립시설의 설립계획을 적절히 수립 ㉢ 시설별 실적을 체계적으로 점검·관리하기 위한 시스템이 구축 - 국공립시설 운영사업 설립 및 운영 실적(4점) ㉠ 국공립시설의 설립 목표를 차질 없이 달성 ㉡ 국공립시설의 운영 목표를 차질 없이 달성
		정부위탁 사업 운영	- 사회서비스 관련 공공지원 업무를 수행한 실적을 평가 - 공공지원 업무추진 계획 수립 및 추진실적을 평가	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성(2점) ㉠ 정부위탁사업을 수행하기 위한 계획의 적절한 수립 ㉡ 정부위탁사업 운영 실적을 체계적으로 점검·관리하기 위한 시스템이 구축 - 정부위탁사업 운영 추진 실적(1점) ㉠ 정부위탁사업의 계획한 목표 달성 * 정부위탁사업 운영 개소 수, 사업을 통한 지원 실적(인원 수) 등을 사업계획서를 기준으로 평가
		민간지원	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 실적의 적절성을 평가 - 민간 지원 사업의 관리체계의 적절성을 평가	- 사회서비스 민간기관 기반 지원계획 및 관리체계의 적정성(5점) ㉠ 민간기관 지원활동 계획을 적절히 수립 ㉡ 민간기관 지원활동을 체계적으로 점검·관리하기 위한 시스템이 구축 ㉢ 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원활동이 적절하게 제공 - 사회서비스 민간기관 지원 실적(3점) ㉠ 민간기관 지원활동의 사업계획서 대비 목표 달성수준 * 민간기관 지원활동 실적 등을 기준으로 평가
	정책성과 (25)	서비스의 질	- 사회서비스원이 제공하는 서비스 질의 적정성을 평가 - 서비스 질 제고를 위한 계획 수립 및 관리체계의 적정성을 평가	- 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성(5점) ㉠ 서비스 질 제고를 위한 계획을 적절히 수립 * 서비스 질 제고를 위해 필요한 요소 및 현황 진단과 개선 계획 수립의 구성성을 기준으로 평가 - 서비스 품질의 우수성(5점) * 중앙사회서비스원에서 추진한 이용자 만족도 조사 결과를 기반으로 평가
		일자리 질	사회서비스원 종사자 근로조건 적정성을 평가	- 정규직 종사자 비율(1점) - 직접 고용 종사자 비율(1점) - 종사자 근로조건 및 처우개선 노력(2점) * 경력·자격증·업무 성격 등이 반영된 일관성 있는 임금체계 수립 여부 평가 - 교육훈련 체계화 노력(1점)
		서비스 공공성	사회서비스 공공성 제고를 위한 노력을 평가	- 서비스 제공 형평성 제고(5점) ㉠ 서비스 공공성 제고를 위한 계획의 적절한 수립여부 - 서비스 사각지대 지원 노력(5점) ㉠ 서비스 사각지대* 발굴을 위한 계획의 체계적 수립여부

보건복지부(2023) 내부자료

다. 사회서비스원 소속시설 운영 현황

① 소속시설 조직 및 인력현황

- 지역별 사회서비스원의 소속시설 운영현황을 보면, 전국적으로 종합재가센터는 총 169개소, 국공립시설은 총 95개소, 그리고 정부위탁사업은 총 65개소를 운영하고 있고, 기타시설로 총 8개소를 운영 중에 있음
- 전라북도 사회서비스원은 종합재가센터 2개소, 국공립시설 9개소 그리고 정부위탁사업 총 3개소로 사회서비스원의 소속시설은 총 14개소 운영 중에 있음

〈표 3-12〉 사회서비스원 운영 현황 (2023년 2월 말 기준)

구분	서울	대구	인천	광주	대전	울산	세종	강원	경기	충남	전북	전남	경남	제주	전체
종합재가센터	142	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	169
국공립시설	9	6	5	7	12	1	8	8	14	8	9	0	8	0	95
정부위탁사업	0	6	8	5	8	3	6	4	5	6	3	2	7	2	65
기타시설	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8

- 사회서비스원 소속시설 중 국공립시설의 경우 어린이집이 33개소로 가장 많고, 다음으로 다함께돌봄센터 31개소, 기타시설 20개소, 노인요양시설 4개소 등임
- 사회서비스원의 소속시설 평균운영 개수를 보면, 사회서비스원당 어린이집이 평균 2.4개소로 가장 많고, 다음으로 다함께돌봄센터 2.2개소, 기타시설 1.4개소, 장애인시설 0.6개소 그리고 노인요양시설 0.3개소 등임
- 전체적으로 보면 사회서비스원이 위탁운영 중인 국공립시설은 지역별 편차는 있지만 대부분 어린이집과 다함께돌봄센터로 구성되어 있음

〈표 3-13〉 국공립시설 운영 세부 추진 현황(2022년 6월 말 기준)

구분	국공립시설 유형							정부위탁사업						
	전체		유형					전체		유형				
	시설	종사자	어린이집	노인요양	장애인 시설	다함께 돌봄	기타 시설	사업	종사자	대체인력 지원센터	지역사회 서비스	육아종합 지원센터	노인맞춤 돌봄	기타사업
전체	96	1,218	33	4	8	31	20	90	1,588	11.8	10.8	5.4	9.7	55.7
평균	6.9	87.0	2.4	0.3	0.6	2.2	1.4	6.4	113.4	0.8	0.8	0.4	0.7	3.7
서울	9	138	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
대구	6	185	1	0	2	0	3	23	186	1	1	1	0	20
인천	5	44	2	0	2	1	0	8	63	1	1	1	1	4
광주	7	138	1	0	2	1	3	5	152	1	1	1	1	1
대전	12	122	7	0	0	5	0	6	299	1	1	1	1	2
울산	1	57	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1
세종	8	76	2	0	0	6	0	9	407	1	1	0	1	6
경기	16	172	4	0	0	5	7	12	83	1	1	0	2	8
강원	7	47	1	0	0	4	2	4	24	1	1	0	0	2
충남	9	47	2	0	0	5	2	6	95	1	1	1	0	3
전북	7	35	0	0	0	4	3	2	18	1	1	0	0	0
전남	1	13	1	0	0	0	0	5	46	1	1	0	1	2
경남	8	143	5	1	2	0	0	6	93	1	0	0	2	3
제주	0	1	0	0	0	0	0	3	120	0	1	1	1	0

자료 : 남윤인순 의원실(2022) 전국 사회서비스원 노동자 실태조사 자료 재구성

〈표 3-14〉 시설(사업) 설치·운영 및 종사자 고용 현황(22년 6월 말 기준)

구분	전체		국공립시설		정부위탁사업		종합재가센터	
	시설(사업)	종사자	시설	종사자	사업	종사자	시설	종사자
전체	220	3,589	96	1,218	90	1,588	34	783
평균	15.7	256.4	6.9	87.0	6.4	113.4	2.4	55.9
서울	21	454	9	138	0	0	12	316
대구	31	399	6	185	23	186	2	28
인천	15	124	5	44	8	63	2	17
광주	15	342	7	138	5	152	3	52
대전	20	520	12	122	6	299	2	99
울산	2	59	1	57	1	2	0	0
세종	19	506	8	76	9	407	2	23
경기	30	290	16	172	12	83	2	35
강원	13	144	7	47	4	24	2	73
충남	17	177	9	47	6	95	2	35
전북	9	59	7	35	2	18	0	6
전남	7	85	1	13	5	46	1	26
경남	16	285	8	143	6	93	2	49
제주	5	145	0	1	3	120	2	24

자료 : 남윤인순 의원실(2022) 전국 사회서비스원 노동자 실태조사 자료 재구성

- 사회서비스원 소속시설 현황을 세부적으로 보면, 총 220개소의 소속시설을 운영 중에 있고, 이중 국공립시설 96개소, 정부위탁사업 90개소, 종합재가센터 34개소 등임
- 한편 사회서비스원의 예산현황을 보면 전북은 총 19.2억원으로 이중 국비 9.6억원, 그리고 도비 9.6억원으로 구성
- 사회서비스원 예산지출을 보면 인건비가 11.3억원으로 전체 예산의 59.1%를 차지하고 있고 사업비 5.4억원(28.0%) 그리고 운영비 2.5억원(13.0%) 등의 순임
- 전체적으로 전라북도 사회서비스원 예산은 인건비의 비중이 다른 지역에 비해서 상대적으로 높은 수준이고 사업비와 운영비의 비중은 다소 낮은 편임

〈표 3-15〉 시·도 사회서비스원 22년도 예산 현황

구분	계	예산 분담		세부 현황		
		국비	지방비	인건비	사업비	운영비
평균 (서울 포함)	3,752	930(38.7%)	2,823(61.3%)	1,944(46.1%)	1,003(30.1%)	868(23.8%)
평균 (서울 제외)	2,589	936(41.3%)	1,653(58.7%)	1,088(44.4%)	845(31.2%)	711(24.5%)
서울	18,880	853(4.5%)	18,027(95.5%)	13,078(69.3%)	3,053(16.2%)	2,749(14.6%)
대구	2,597	853(32.8%)	1,744(67.2%)	1,062(40.9%)	330(12.7%)	1,205(46.4%)
인천	1,922	961(50.0%)	961(50.0%)	854(44.4%)	628(32.7%)	440(22.9%)
광주	3,765	961(25.5%)	2,804(74.5%)	1,122(29.8%)	1,489(39.5%)	1,154(30.7%)
대전	1,921	961(50.0%)	961(50.0%)	841(43.8%)	1,080(56.2%)	
울산	1,921	961(50.0%)	961(50.0%)	841(43.8%)	393(20.5%)	687(35.8%)
세종	3,933	961(24.4%)	2,972(75.6%)	1,845(46.9%)	990(25.2%)	1,098(27.9%)
경기	5,828	853(14.6%)	4,975(85.4%)	1,696(29.1%)	2,730(46.8%)	1,402(24.1%)
강원	1,921	961(50.0%)	961(50.0%)	841(43.8%)	548(28.5%)	532(27.7%)
충남	1,921	961(50.0%)	961(50.0%)	798(41.5%)	650(33.8%)	473(24.6%)
전북	1,921	961(50.0%)	961(50.0%)	1,136(59.1%)	537(28.0%)	249(13.0%)
전남	1,922	961(50.0%)	961(50.0%)	792(41.2%)	744(38.7%)	386(20.1%)
경남	2,159	852(39.5%)	1,307(60.5%)	1,364(63.2%)	416(19.3%)	379(17.6%)
제주	1,922	961(50.0%)	961(50.0%)	946(49.2%)	447(23.3%)	529(27.5%)

자료 : 중앙사회서비스원 내부자료(22년도 6월 사회서비스원 운영현황)

〈표 3-16〉 사회서비스원 소속시설 운영 현황

구분	종합재가센터	국공립시설	정부위탁사업
서울	성동, 은평, 강서, 노원, 마포, 영등포, 송파, 양천, 도봉, 중랑, 서대문, 강동 등 총 12개소	· 어린이집 7개소 · 케어센터 2개소	
대구	남구, 북구	· 어린이집 · 희망마을 · 아름마을 · 장애인주간보호센터 2개소	· 지역사회서비스지원단 · 육아종합지원센터 · 대체인력지원센터 · 장애인자립주택 · 교통복지사업단 · 장애인자립생활주택
인천	부평, 강화 등 2개소	· 어린이집 3개소 · 피해장애인 쉼터 1개소 · 다함께돌봄센터 1개소 · 미추홀푸르네 1개소	· 인천고령사회대응센터 · 장기요양요원지원센터 · 노인맞춤 광역지원기관 · 지역사회서비스지원단 · 대체인력지원센터 · 부평육아종합지원센터 · 장애인주거전환지원센터 · 장애인권익옹호
광주	서구, 북구, 광산구 등 3개소	· 어린이집 2개소 · 다함께돌봄센터 2개소 · 장애인종합복지관 · 장애인보호작업장 · 다시서기 종합지원센터 · 노인보호전문기관 · 희망원(노숙인시설)	· 지역사회서비스지원단 · 노인맞춤 광역지원기관 · 응급안심서비스 거점기관 · 육아종합지원센터 · 대체인력지원센터
대전	서구, 유성구	· 어린이집 8개소 · 다함께 돌봄센터 7개소	· 지역사회서비스지원단 · 교통약자이동지원센터 · 외국인주민지원센터 · 육아종합지원센터 · 대체인력지원센터 · 노인맞춤 광역지원기관 · 응급안심서비스 거점기관
울산		· 시립노인요양원	· 대체인력지원센터 · 지역사회서비스지원단 · 장기요양요원지원센터
세종	남부, 북부	· 어린이집 3개소 · 다함께 돌봄센터 6개소	· 종합복지센터 2개소 · 아이돌봄지원사업 · 지역사회서비스지원단 · 청년센터 · 여성플라자 · 노인맞춤돌봄사업 · 아이돌봄광역지원센터 · 대체인력지원센터
경기	남양주, 부천	· 노인보호전문기관 3개소 · 학대피해노인쉼터 2개소 · 다함께 돌봄센터 5개소 · 어린이집 4개소	· 노인종합상담센터 · 노인일자리지원센터 · 장기요양요원지원센터 · 지역사회서비스지원단 · 대체인력지원센터 · 노인맞춤 광역지원기관 · 신중년경력형 일자리사업 · 중장년 전직심리상담지원사업 · 노인보호전문기관 기능강화사업 · 지역사회통합돌봄
강원	춘천, 원주	· 학대아동쉼터 · 다함께돌봄센터 7개소 · 아동공동생활가정 · 어린이집 2개소	· 광역자활센터 · 지역사회서비스지원단 · 대체인력지원센터 · 장기요양요원지원센터 · 자립지원전담기관
충남	천안, 예산	· 어린이집 3개소 · 다함께돌봄센터 5개소 · 노인종합복지관 1개소 · 학대피해아동쉼터 1개소	· 지역사회서비스지원단 · 대체인력지원센터 · 육아종합지원센터 · 공동육아나눔터 2개소 · 아이키움터 · 탈시설자립지원시범사업
전북	전북, 장수	· 다함께돌봄센터 4개소 · 노인보호전문기관 2개소 · 학대피해노인전용쉼터 · 지역자활센터 · 가족센터	· 지역사회서비스지원단 · 대체인력지원센터 · 장기요양요원지원센터
전남	동부, 서부	· 어린이집 · 실버주야간보호센터	· 지역사회서비스지원단 · 광역이동지원센터 · 대체인력지원센터 · 노인맞춤 광역지원기관 · 창의학교 전남 · 행복소통버스 · 응급안전안심서비스거점지원센터
경남	김해, 창원	· 노인전문요양원 · 어린이집 5개소 · 피해장애인쉼터 · 장애인종합복지관	· 노인맞춤돌봄서비스(김해, 창원) · 인공지능통합돌봄센터 · 대체인력지원센터 · 커뮤니티케어센터 · 보조기기센터
제주	제주시, 서귀포시	· 발달장애인복지관 · 어린이집 · 노인보호전문기관 · 학대피해노인전용쉼터	· 노인맞춤돌봄 · 육아종합지원센터 · 지역사회서비스지원단

- 사회서비스원 소속시설은 지역마다 상이하게 운영 중이고 특히 정부위탁사업의 경우 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터, 장기요양요원지원센터, 노인맞춤돌봄 등의 시설은 모든 지역에서 공동적으로 운영
- 일부 지역의 사회서비스원에서는 장애인자립생활주택(대구, 인천), 장애인권익옹호기관(인천), 응급안심서비스 거점기관(대전), 청년센터(세종), 광역이동지원센터(전남) 등을 소속시설로 운영하고 있음

〈표 3-17〉 사회서비스원 정·현원(본부) 현황

구분	서울	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충남	전북	전남	경남	제주
정원	44	24	46	20	45	20	32	51	22	38	20	33	22	20
현원	46	23	20	22	50	15	26	36	18	36	20	33	20	16

주: 2019년 서울, 대구, 경기, 경남을 시작으로 시범사업에 들어가, 2020년 인천, 광주, 대전, 세종, 강원, 충남, 전남, 2021년 울산, 전북, 제주 사회서비스원이 개원해 운영 중

- 한편 사회서비스원의 정원과 현원을 보면, 전라북도는 총 정원이 20명, 현원도 20명으로 정원을 모두 충족하여 종사하고 있음
- 지역별로 보면 광역도에서는 전라북도의 정원이 20명으로 제주도와 함께 정원규모가 가장 적은 수준임
- 이에 반해 복지재단과 통합하여 운영되고 있는 충청남도과 전라남도는 정원이 30명을 초과하고 있고 경기도는 전국 사회서비스원에서 가장 많은 51명의 정원을 두고 있음
- 사회서비스원 소속시설의 고용현황을 보면, 2022년 7월 기준으로 총 4,059명의 종사자 중 정규직이 2,151명으로 전체 종사자의 약 53.0%는 정규직이었고, 나머지 약 1,908명은 비정규직으로 구성
- 본부직원은 90% 이상이 정규직으로 구성된 반면, 국공립시설과 정부위탁사업 그리고 종합재가센터 등은 30% 이상이 비정규직으로 구성
- 특히 국공립시설은 약 71.0%정도가 정규직으로 구성된 반면, 정부위탁사업의 경우에는 전체 직원의 약 76.2%가 비정규직으로 구성되어 있어 큰 편차를 보임

〈표 3-18〉 사회서비스원 고용현황(전체)

구분	합계(A+B+C+D)			(A)본부 직원		(B)국공립시설		(C)정부위탁사업		(D)종합재가센터	
	총계	정규직*	계약직	정규직	계약직	정규직	계약직	정규직	계약직	정규직	계약직
합계	4,059	2,151	1,908	376	40	898	367	377	1,204	500	297
	100%	53.0%	47.0%	90.4%	9.6%	71.0%	29.0%	23.8%	76.2%	62.7%	37.3%
서울	512	462	50	42	4	117	28	0	0	303	18
대구	420	245	175	23	0	168	16	26	159	28	0
인천	173	108	65	41	9	22	20	33	31	12	5
광주	364	159	205	22	0	83	55	8	142	46	8
대전	598	306	292	40	10	91	49	152	145	23	88
울산	95	71	24	15	0	48	9	8	15	0	0
세종	531	93	438	26	0	48	29	0	401	19	8
경기	307	230	77	34	2	138	34	30	33	28	8
강원	155	29	126	18	0	3	47	7	16	1	63
충남	219	150	69	32	4	37	10	77	20	4	35
전북	79	64	15	20	0	27	8	13	5	4	2
전남	125	45	80	31	2	0	18	14	34	0	26
경남	310	150	160	17	3	103	42	2	95	28	20
제주	171	39	132	15	1	13	2	7	113	4	16

* 정규직은 사회서비스원장, 공무원, 무기계약직 포함

〈표 3-19〉 시·도 사회서비스원 본부 조직 및 인력 현황

구분	조직		인력		직제 현황
	실/본부(관)	팀	정원	현원	
전체	-	-	437	421	-
평균	-	4.8	31.2	30.1	-
서울	3	7(1)	44	43	· 감사실(1) · 기획관리실: 기획팀, 인사팀, 교육지원팀, 재무회계팀 · 전략사업실: 종합재가서비스팀, 어린이집운영팀, 전략사업팀
대구	1	5	24	24	· 경영관리팀, 전략기획팀, 정책연구팀, 돌봄서비스팀, 시설운영지원팀
인천	2	5	46	49	· 복지정책본부: 정책연구실(1), 기획홍보팀, 경영지원팀 · 서비스본부: 복지협력팀, 시설운영팀
광주	1	4	20	23	· 경영기획실(1) · 시설운영팀, 돌봄지원팀, 민간지원팀
대전	2	4(2)	45	49	· 경영기획실(1) · 감사평가실(1) · 정책연구부, 서비스운영부, 서비스지원부, 지역복지부
울산	-	4	20	19	· 경영기획팀, 시설운영팀, 민간지원지원팀, 사회서비스 정책연구팀
세종	1	4	32	28	· 경영기획부, 정책연구부, 복지지원부, 시설운영부
경기	1(1)	5	51	36	· 본부: 아동보육팀, 노인요양팀, 민간지원팀 · 대외협력관: 기획예산팀, 경영지원팀
강원	1	3	22	19	· 경영지원팀, 사업운영팀, 기획전략팀
충남	2(1)	5(1)	38	38	· 대외협력관(1) · 복지정책실: 경영지원팀, 정책연구팀 · 서비스지원실: 서비스지원팀, 시설지원팀, 복지협력팀
전북	1	3	20	19	· 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀
전남	2	6	33	38	· 지역복지실: 기획경영팀, 교육지원팀, 정책연구팀 · 사회서비스실: 민간지원팀, 돌봄지원팀, 시설운영팀
경남	1	4	22	20	· 경영기획팀, 시설운영팀, 민간지원팀, 복지정책연구팀
제주	1	4	20	16	· 경영기획팀, 복지시설팀, 돌봄서비스지원팀, 민관협력팀

자료: 2022년 시도별 사회서비스원 사업계획서

- 사회서비스원의 직제현황을 보면, 대부분 기획부서와 사업운영부서 그리고 민간지원부서 등으로 구성되어 있고, 일부지역에서는 감사실을 운영하고 있음
- 서울시의 경우 감사실과 기획관리실, 전략사업실 등을 운영하고 있고, 기획관리실은 기획과 인사, 교육지원과 재무회계 등의 업무를 담당하고 있고, 전략사업실은 종합재가센터와 어린이집 등 소속시설에 대한 지원업무를 담당하고 있음
- 전라북도에는 경영기획팀과 시설지원팀, 민간지원팀을 구성하여 사업전반을 관리운영하는 경영기획팀과 소속시설을 지원하는 시설지원팀 그리고 민간 복지시설의 연계 및 교육 등을 지원하는 민간지원팀으로 구성되어 운영하고 있음
- 전라남도에는 지역복지시설 내에 기획경영과 교육지원 그리고 정책연구팀을 구성하여 운영하고 있고, 사회서비스실에 민간복지시설을 지원하는 민간지원팀, 돌봄지원팀 그리고 소속시설을 관리운영하는 시설운영팀으로 구성되어 운영하고 있음
- 사회서비스원의 본부정원 규모가 전라북도와 동일한 제주도는 경영기획팀, 복지시설팀, 돌봄서비스 지원팀 그리고 민관협력팀을 두어 전라북도와는 달리 4팀 체제로 운영되고 있고, 이중에서도 돌봄서비스 지원팀을 별도로 구성하여 운영하고 있음

- 사회서비스원 소속시설의 직제는 소속시설의 소속감과 형평성에 있어 매우 중요한 제도적 기반이지만 지역별로 소속시설의 직제는 다양하게 규정
 - 사회서비스원의 직제 및 정원은 소속시설 종사자의 책임감과 소속감에 매우 중요한 법률적 근거라는 점에서 직제와 정원에 대한 체계적인 관리가 무엇보다도 중요
- 사회서비스원 소속시설 직제와 정원의 쟁점은 원내 규정에 직원의 직제근거 및 정원 포함여부가 매우 중요한 쟁점이 됨
- 보건복지부의 사회서비스원 표준운영 지침(2023)에서는 시·도 서비스원의 본부, 소속시설 그 밖에 사회복지사업 수행 등을 위해 채용된 사람은 그 근무형태, 근무 사업장 등과 무관하게 모두 다 사회서비스원의 직원임
- 전라북도의 소속시설 직원은 직제규정에 포함되어 있지 않고 정원도 본부직원만 포함하고 있음
 - 소속시설이 직제에 포함되지 않은 지역은 전북을 포함하여 인천, 강원, 전북, 경남, 제주 등임
- 서울시는 본부직원과 소속시설 직원을 직제에 포함하여 규정하고 있고, 경기도의 경우 종합재가센터 등 일부 시설을 직제와 정원에 포함하여 운영
 - 서울시는 본부직원(일반직)과 함께 소속시설의 직원은 서비스지원직과 전문서비스직, 보육직 등으로 직군을 구분하여 2급에서 6급으로 단일화하여 임금체계 구성
 - 다만 전문서비스직인 요양보호와 장애인활동지원은 전문서비스직(3단계), 그리고 보육직(3단계) 등으로 직급체계를 구성하여 직급별 정원과 임금체계 구성

〈표 3-20〉 시·도 사회서비스원 직제 규정

구분	직제규정	정원	주요내용
서울	본부직원+소속시설 직원	소속시설 포함 572명	소속시설은 서비스지원직과 보육직 등으로 정원포함
대구	본부직원	본부직원(24명)	소속시설은 직위 및 직급, 정원에 미포함
인천	본부직원	본부직원(41명)	소속시설은 정원 외로 관리 * 정원 외 소속시설 84명
경기	본부직원+소속시설 직원	소속시설 일부 포함(41명) * 종합재가센터	직위와 직급에는 소속시설을 포함하고 있지만 직영시설인 종합재가센터만 정원에 포함 * 직제규정에서는 본부+종합재가센터를 단일직급으로 규정(1급~6급)
강원	본부직원+소속시설 직원	소속시설 미포함(22명)	직위와 직급에는 소속시설을 포함하고 있지만 정원에는 미포함 * 직제규정에서는 본부+소속시설 및 공공센터를 단일직급으로 규정(1급~6급)
전북	본부직원	본부직원(20명)	직위와 직급에는 소속시설(시설직)을 포함하고 있지만 정원에는 미포함
경남	본부직원+소속시설	본부직원(25명)	
제주	본부직원	본부직원(20명)	소속시설은 정원 외로 관리

② 소속시설 담당조직 및 사업현황

- 사회서비스원 내에 소속시설을 지원하는 부서의 주요 업무를 보면, 크게 소속시설 운영 지원, 종합재가센터 운영지원, 긴급돌봄사업 운영, 소속시설 종사자 교육 그리고 사회서비스 품질관리 등으로 운영
- 소속시설 운영에서는 세부직무로서 소속시설 인력관리와 민원대응, 재정관리 그리고 운영관리 등의 업무를 지원하고 있음
- 또한 소속시설 종사자 교육업무는 교육계획을 수립하고, 시행하고 평가하는 업무를 주로 수행하고 있음
- 이외에도 소속시설로서 종합재가센터와 긴급돌봄사업 운영 등을 세부사업으로 추진 중에 있고, 서비스 품질관리를 위해 신규사업을 개발하고 자문위원회를 구성 운영하고 그리고 소속시설장과의 간담회, 소속시설 품질 만족도 조사 및 모니터링 계획 수립, 그리고 결과보고와 후속조치 등의 업무도 담당하고 있음
- 대체로 소속시설에 대한 자원은 행정이나 사업업무에 대한 지원과 함께 종사자 교육프로그램 개발 및 평가 그리고 소속시설이 제공하는 프로그램에 대한 개발과 관리, 소속시설 간의 네트워크 구축 등의 사업을 주로 수행

〈표 3-21〉 시설운영부서 직무 및 주요사업 내용

직무	세부 직무	주요사업 내용
소속시설 (종합재가센터 제외) 운영 지원	소속시설 인력 관리	인력 근무평정, 복무관리, 노무지원
	소속시설 민원 대응	민원접수, 민원 처리
	소속시설 재정 관리	예산 관리, 시설 회계 모니터링, 예결산서 검토
	소속시설 운영 관리	운영규정 개정, 운영 지원, 신규 수탁 논의
종합재가센터 운영 지원	종합재가센터 신규 설치·운영	선정 지역 조사, 지역사회 협의, 직원 채용, 시설 공사, 신규기관 등록 및 변경
	종합재가센터 인력 관리	인력 근무평정, 복무관리, 노무지원
	종합재가센터 민원 대응	민원접수, 민원 처리
	종합재가센터 재정 관리	시설 회계 모니터링, 예결산서 검토
	종합재가센터 운영 관리	운영규정 개정, 운영 지원
긴급돌봄사업 운영	긴급돌봄사업 계획수립	긴급돌봄 계획 수립
	긴급돌봄사업 운영	서비스 신청접수, 대상자 선정, 돌봄인력 매칭, 모니터링, 종결
	긴급돌봄인력 관리	인력 모집, 사전교육, 근로계약 체결, 급여관리
	긴급돌봄사업 결과 보고	지도점검, 월 실적 보고, 사업비 정산,
소속시설 종사자 교육	교육 계획	수요 조사, 계획 수립, 강사 섭외
	교육 시행	직무심화 교육, 직급별 교육, 의무교육, 시설장 세미나
	교육 평가	만족도 조사, 결과 보고
서비스 품질관리	신규사업 개발	신규사업 개발, 운영평가회의, 모니터링, 결과보고
	자문위원회	회의 준비, 회의 진행, 결과보고
	간담회	소속시설장 간담회, 이용자 간담회, 종사자 간담회
	서비스 품질 모니터링	품질 만족도 조사, 모니터링 계획수립, 실행, 결과보고, 후속조치
부서 행정	부서 사업 관리	부서 사업계획 수립, 부서 예결산 관리, 부서사업 결과 보고
	서무	문서 수발신, 회의자료 작성 및 취합, 현황 자료 작성, 부서 운영 관리
	대내외 협력	평가 및 감사, 대외 요구자료 작성, 유관기관 협력

자료 : 이하나 외(2022) 사회서비스 혁신을 위한 시도 사회서비스원 기능강화 방안 연구. 한국보건사회연구원

〈표 3-22〉 민간지원부서 직무 요소

직무	세부 직무	과업
민간지원사업	경영컨설팅 지원	사업계획 수립, 수요 조사, 홍보, 전문인력 위촉, 사업 실행, 모니터링, 평가 및 개선
	시설안전점검지원	사업계획 수립, 수요 조사, 홍보, 전문인력 위촉, 사업 실행, 모니터링, 평가 및 개선
	종사자교육지원	사업계획 수립, 수요 조사, 홍보, 전문인력 위촉, 사업 실행, 모니터링, 평가 및 개선
	대체인력 지원사업	사업계획 수립, 홍보, 대체인력 교육, 인력 파견, 파견업무 노무관리, 사후 관리, 시스템 입력
긴급돌봄사업 운영	긴급돌봄사업 계획수립	긴급돌봄사업 계획 수립
	긴급돌봄사업 운영	서비스 신청접수, 대상자 선정, 돌봄인력 매칭, 모니터링, 종결
	긴급돌봄인력 관리	인력 모집, 사전교육, 근로계약 체결, 급여관리
	긴급돌봄사업 결과 보고	지도 점검, 월 실적 보고, 사업비 정산
부서 행정	부서 사업 관리	부서 사업계획 수립, 부서 예산 관리, 부서원 성과관리, 부서사업 결과 보고
	서무	문서 수발신, 회의자료 작성 및 취합, 현황 자료 작성, 부서 운영관리
	대내외 협력	평가 및 감사, 대내외 요구자료 작성, 민·관 유관기관 협력

자료 : 이한나 외(2022) 사회서비스 혁신을 위한 시도 사회서비스원 기능강화 방안 연구

- 사회서비스원의 소속시설지원업무는 시설운영팀과 함께 민간지원팀에서도 관련 업무를 수행하고 있는데, 민간지원사업에서는 소속시설을 포함하여 경영컨설팅과 시설안전점검지원, 그리고 종사자교육 등의 사업 추진
- 또한 소속시설의 고유사업으로서 긴급돌봄사업에 대한 계획수립과 운영 및 관리 등의 업무도 함께 수행하고 있음

〈표 3-23〉 지역별 소속시설 지원부서 조직과 세부직무

직무	부서	세부 직무	주요사업 내용
서울	전략 사업실	종합재가서비스팀	· 종합재가센터 등 사업계획 수립·운영에 관한 사항 · 종합재가센터 운영모델 개발 및 개선에 관한 사항 · 신규시설 수탁계획 수립 및 인가에 관한 사항 · 민간기관 협력에 관한 사항, 분과위원회 구성 및 운영에 관한 사항 · 긴급돌봄지원단 구성 및 운영에 관한 사항
		어린이집 운영팀	· 어린이집운영팀 사업계획 및 소속기관 예산편성·집행 지원에 관한 사항 · 국공립 어린이집 위수탁공모계획 수립 및 추진에 관한 사항 · 어린이집 운영현황 조사분석 및 개선계획 수립에 관한 사항 · 공보육 표준운영모델 적용 및 운영, 소속기관 행정·예산 지원에 관한 사항 · 보육장학·연구 및 보육교직원 전문성 강화, 분과위원회 구성 및 운영에 관한 사항
		전략사업팀	· 서비스 품질관리 총괄에 관한 사항 (만족도 조사 등) · 소속기관 모니터링에 관한 사항 · 성과관리(사례집, 목표관리 등)에 관한 사항 · 산업안전 및 중대재해, 보건관리 및 감염노동보호 등에 관한 사항 · 기타 신규사업 개발 및 준비 및 사업별 연구용역 관리에 관한 사항
대구	시설운영 지원팀	돌봄서비스지원팀	· 소규모 시설 경영·재무회계·프로그램 컨설팅 등 지원 · 사회서비스 인력 역량강화 프로그램 및 매뉴얼 개발 · 지역사회서비스지원단 운영지원 · 복구장애인 자립생활주택 운영 · 남구장애인 자립주택 운영 · 긴급돌봄새돌봄지원사업 운영 · 사회서비스 사업별 계획 수립 · 사회복지시설 안전점검지원사업 운영 · 사회복지 대체인력지원센터 지원 · 교통복지사업단 운영
		시설운영지원팀	· 종합재가센터 운영지원 · 육아종합지원센터 운영지원 · 어린이집 운영지원 · 노숙인 재활·요양시설 운영지원 · 정신요양시설 운영지원 · 장애인주간보호센터 운영 · 시설 설치·인가 사전 타당성 검토 등 컨설팅 지원

- 사회서비스원의 소속시설 지원은 지역 사회서비스원별로 상이한 조직형태로 사업을 운영 중에 있는데, 서울시의 경우 전략사업실 내에 소속시설인 종합재가센터와 어린이집 운영지원 그리고 전략사업팀으로 구성하여 운영
- 서울시를 제외한 다른 시도 사회서비스원이 소속시설 운영지원을 위한 시설지원팀을 중심으로 운영되고 있다면 서울시 사회서비스원은 소속시설 운영지원을 소속시설 기관 유형에 따라 세 개 팀으로 세분화하여 지원하고 있음
- 특히 서울시는 소속시설 운영지원을 위해 종합재가센터와 어린이집 운영 지원을 별도의 독립된 팀으로 구성하여 지원하고 있고, 전략사업팀에서는 사회서비스 소속시설의 서비스 품질에 대한 전반적인 관리와 지원의 업무를 수행하고 있음
- 전라북도가 소속시설 지원을 위한 전담팀을 1개 팀으로 구성하여 운영하고 있는 점에 비추어보면, 서울시는 소속시설 지원만 3개 팀으로 구성하여 운영하고 있다는 점에서 상당한 차이를 보임
- 또한 대구시도 시설운영지원팀 내에 돌봄서비스 지원팀과 시설운영지원팀 등 2개 팀으로 구성하여 운영하고 있고, 돌봄지원팀에 사회서비스 역량강화 교육지원이나 지역사회 서비스지원단 운영지원 등 소속시설 지원 전반에 대한 지원업무를 수행하고 있음
- 이외 시설운영지원팀에서는 소속시설로 운영 중인 종합재가센터와 육아종합지원센터, 어린이집, 노숙인 재활요양시설 등을 지원하는 업무를 수행하고 있음
- 대구시도 서울시와 유사하지만 소속시설의 유형에 따라 돌봄서비스팀과 시설운영지원팀으로 구분하여 시설운영 전반에 대한 지원을 제공하고 있음
- 특히 대구시는 소속시설 운영을 선도모델 개발이나 복지사각지대 해소를 중심으로 소속시설의 위수탁 및 운영을 지원하고 있음
 - 대구시는 소속시설운영의 세부사업으로 희망원(노숙인 시설)의 운영혁신을 통한 시설안전 추진(시설축소에 따른 유휴종사자 직무전환교육, 노숙인 자립지원을 통한 시설규모 적정화 등)하고 있고 이를 통해 2022년 입원자 제외 생활자를 681명에서 2030년에는 351명으로 50% 감소할 계획 수립
 - 희망원 내 3개 시설 간 생활인 재배치를 통해 구조조정을 추진하고 슬림화를 가속화한다는 계획을 제시하는 등 소속시설의 운영을 기능조정의 선도모델로 추진하고 있는 사례
 - 또한 희망원의 생활자 단계적 감소를 통한 슬림화로 감축되는 인원에 대해서는 유휴인력 직무전환을 통한 종사자 역량강화교육을 확대하여 소속시설 간 순환근무 방안 마련 및 신 규위탁시설에 희망원 유휴인력 배치 등의 사업 추진

- 지역 사회서비스원에서는 소속시설 지원과 관련하여 다양한 업무를 수행하고 있는데, 대구사회서비스원의 경우 직영시설에 대한 계획을 수립하고 직영시설의 인력관리, 직영시설 재정관리 및 조정과 서비스 질에 대한 관리 등의 업무를 지원하고 있음

〈표 3-24〉 지역 사회서비스원 소속시설 주요 업무

구분	세부직무
대구	• 직영시설 사업별 계획 수립·승인 및 행정지원 • 직영시설 인력관리(시설장 및 직원 채용·승진·전보·복리후생) - 직영시설 직원 교육훈련 및 재무회계·경영·프로그램 컨설팅 • 직영시설 재정관리·조정·운영모니터링, 서비스 질 관리 • 국공립 사회복지시설 기능보강사업 타당성 검토 • 종합재가센터 설립 및 운영(종사자 채용, 시설 관리) • 신설 복지시설 설치·인가 사전 타당성 검토 등 컨설팅 지원 • 대행사업의 운영규정 등 제·개정, 시설 및 사무의 인계인수 등
광주	• 소속시설 사업별 계획수립·승인 및 행정지원 • 소속시설 인력관리(시설장 및 직원채용, 승진·전보·복리 후생 등) • 소속시설 직원 교육훈련 및 재무·회계·경영·프로그램 지원 • 소속시설 재정관리·조정·운영 모니터링, 서비스 질 관리 • 소속시설 기능보강사업 사전 검토
대전	서비스운영부 • 시설 운영 지원 및 관리 • 종합재가센터 • 사회복지대체인력지원센터 • 노인장기요양지원센터 • 노인요양시설 • 노인맞춤돌봄서비스 광역지원기관 • 독거노인·장애인 응급안전서비스 광역지원기관 • 사회서비스지원단(2022.12.20.) • 외국인주민 통합지원센터 • 신규 시설 설치계획수립 및 설치, 운영 지원 • 운영사항 모니터링, 품질관리 대응, 긴급돌봄사업 등 복지협력부 • 사회복지시설 및 소속시설 등 경영컨설팅 지원에 관한 사항 • 사회복지시설 평가에 관한 사항 • 종사자 처우개선 및 프로그램 개발 • 사회복지시설 안전관리 및 지원 • 사회복지시설 및 소속시설 직원교육, 자체세미나, 포럼 등 운영 • 기타 행정지원 사항, 소속시설 직원 복지프로그램 운영 • 민관협력 및 사례관리 실무협의체 운영 • 맞춤형복지팀 및 민관협력사업 컨설팅 운영 • 돌봄 지원사업(커뮤니티케어 포함), 민간사례관리지원단 운영, 지역복지 연계교육 • 특수시책사업 운영, 지역복지 자원관리
경남	• 직영시설 사업별 계획수립·승인 및 행정지원 • 직영시설 인력관리(복리후생 지원 등) • 직영시설 직원 교육훈련 및 재무·회계·경영·프로그램 지원 • 직영시설 재정관리·조정·운영 모니터링, 서비스 질 관리 • 종합재가센터 및 커뮤니티케어센터 설립 및 운영(종사자 채용, 시설관리) • 노인맞춤돌봄서비스 지원 • 경상남도장애인종합복지관 광역기능 강화 • 경남 장애인단체 간담회 및 협력사업 추진을 통한 네트워크 활성화 • 장애인복지 현장기반 조사연구 실시 • 경남형 프로그램 개발·운영·보급 • 장애인복지 종사자 역량강화(국내연수, 장애인단체 실무자 교육) 지원 • 보육서비스 개발 및 지역연계를 통한 서비스 품질향상 지원 • 직영어린이집 상근 비담임 교사 배치제도 운영 • 탄소중립 실천을 위한 원아 및 부모 참여프로그램 개발 및 실시 • 아동학대 예방을 위한 지역사회 연계 프로그램 실시 • 노인전문요양원 서비스 품질향상 및 종사자 심리지원 • 보호자와 소통강화를 위한 숙식가능 가족면회실(더마룸) 운영 • 돌봄종사자 심리지원 프로그램(마음안심버스, 심리치유 상담 등) 실시

- 또한 대구시는 소속시설의 기능보강사업에 대한 타당성 검토와 신설복지시설 설치와 인가 등의 사전타당성 등의 컨설팅도 지원하고 있음
- 광주시도 이와 유사하게 소속시설 사업별 계획수립과 행정지원 그리고 인력관리를 지원하고 있고 직원에 대한 교육훈련과 재무회계 프로그램을 지원하고 있음
- 경상남도도 소속시설 대상으로 사업계획수립 및 행정지원, 인력관리, 교육훈련, 재정관리 및 모니터링지원 등 다른 시도 사회서비스원의 소속시설 지원과 유사한 업무 수행
 - 다만 경상남도도 소속시설을 광역화 및 선도사업 중심으로 사업을 추진하고 있는데 대표적으로는 장애인복지관 광역기능강화, 직장어린이집 보육서비스 개발 및 지역연계와 품질향상 전인, 노인전문요양원 서비스 품질향상 및 종사자 심리지원의 특화사업을 추진하고 있음
- 전술한 바와 같이 대전시는 소속시설 운영과 관련하여 서비스 운영부와 복지협력부 2개의 부서에서 지원업무를 수행하고 있음
- 서비스 운영부에서는 시설운영 및 지원을 총괄하고 대전시에서 운영하고 있는 개별 소속시설을 총괄적으로 지원하고 관리하는 업무 수행
- 복지협력부에서는 소속시설 대상 컨설팅과 시설평가, 종사자 처우개선, 사회복지시설 안전관리 및 지원, 민간협력 및 사례관리 실무협의체 운영 등의 업무 수행
 - 대전시는 소속시설 지원업무를 2개의 부서에서 수행하고 있지만 복지협력부의 업무는 다른 시도 사회서비스원의 민간협력부서의 업무와 유사한 형태를 가지고 있어 사실상 대전광역시 소속시설 지원업무는 서비스 운영부에서 주로 수행
- 대전시는 소속시설 운영과 관련하여 소속시설 운영내실화 및 안정적 운영을 위한 소통체계 구축, 소속시설 운영지원을 통한 서비스의 공공성·투명성 강화, 소속시설 종사자 소속감 고취 및 품질강화를 위한 체계 마련 등을 제시
- 한편 대전시는 소속시설 지원을 위해 소속시설의 대시민 홍보 강화, 자문회의, 성과보고회 개최 등의 사업을 추진 중

〈표 3-25〉 대전시사회서비스원 산하기관 직급 및 직위 구분표

구분	소속시설 지원 세부내용
소속시설 대시민 홍보강화	• 홍보 콘텐츠 제작 및 배포 • 대전시민 사회서비스 홍보콘텐츠 제작·배포(리플렛, 카드뉴스, DM 등) - 소속시설 홍보 콘텐츠 제작을 통해 지역의 돌봄 서비스 확대 • 공공교통(버스, 지하철) 광고, 언론 홍보 등 • 홍보물품 및 인쇄물 제작 • 대전광역시사회서비스원 서비스 인식제고를 위한 이용자 및 보호자를 위한 홍보물 제작 (리플렛, 안내문, 현수막 등 홍보를 위한 인쇄물 제작)
자문회의	• 소속시설 운영 내실화를 위한 전문가 자문 연계 • 소속시설 품질강화를 위한 분야별 자문위원회 구성 및 운영
성과보고회	• 소속시설 우수 종사자 유공 표창 • 소속시설 연간사업 성과공유 및 우수사례 발표 등 • 대전광역시사회서비스원 소속시설 직원 소속감 고취 및 사기 진작 • 소속시설 간 화합의 장 마련을 통한 소통 활성화 도모

③ 타시도 사회서비스원 소속시설 운영규정

- 사회서비스원의 소속시설은 운영규정의 명문화를 통해서 운영의 제도적 근거 확보하고 있어 소속시설의 권한과 기능은 운영규정의 내용을 통해서 확인 가능
- 사회서비스원 운영의 제도적 근거가 되는 운영규정의 규율 범위는 지역마다 상당히 상이한데, 전라북도는 소속시설에 관한 운영규정을 일부는 통합하여 공통적용하고 있고 일부는 별도로 제정하여 관리하고 있음
 - ※ 전라북도의 사업추진은 관계법령이나 지침을 우선 적용하고 관계법령이나 지침이 없는 소속시설의 경우 원장의 승인을 받아 자체적으로 운영하도록 규정
- 전라북도 소속시설 운영 관련 조항(제7조) 이외 직제와 정원, 퇴직금, 복무, 이사회, 물품관리, 재무·감사 등에 관한 사항을 운영규정에 제시
- 전라북도는 소속시설 운영규정의 제정(2021.9)을 통해서 시설장의 임면, 시설장의 의무, 소속시설의 직원과 고용, 복무, 그리고 소속시설 간 전보 등을 규정하고 있음
- 전라북도는 소속시설의 인사나 고용 등에 관한 공통의 내용에 대해서는 사서원의 운영규정에 포함하여 규정하고 있고 일부 소속시설에 대해서는 별도의 운영규칙을 통해서 시설운영
- 서울시와 대구시, 광주시와 대전시 그리고 제주도는 소속시설에 대한 운영규정을 개별 시설별로 별도로 제정하여 운영
- 한편 사회서비스원의 운영규정 내에는 노동이사제 등에 대해서도 세부적으로 규정하고 있는 지역이 있고 후생복지의 경우도 근거조항만 마련한 지역(전라북도)이 있는가 하면 일부 지역은 후생복지의 세부적인 내용과 절차 등을 세부적으로 규정하고 있는 지역도 존재
- 경기도의 경우 후생복지를 별도의 규정을 제정하여 운영 중에 있고 후생복지의 내용에 선택적 복지제도의 운영, 소속직원의 건강검진, 공제회 운영, 직장 동호회 활동 지원, 소속직원의 생일선물 제공하고 있고 경기도는 후생복지의 지원대상을 본부뿐만 아니라 소속시설의 직원에게도 동일하게 적용(복리후생규정)

〈표 3-26〉 타시도 사회서비스원 운영규정 내용 분류

구분	소속 시설	직제 정원	인사	보수	퇴직금	복무	이사회	자문위 or 운영위	물품 관리	재무 회계	여비	감사	사무 관리	후생 복지	노동 이사제 선거	임원 추천위	교육 훈련	산업 안전
서울	● (별도)	●	●	●	●	●	●	●	●		●	▲ (내규)	●		●	●	●	●
대구	● (별도)	●	●	●	●				●	●								
경기	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●					
전북	● (통합) (별도)	●	●	●	●	●	●	● (운영 자문위)	●	●	●	●	●	● (규칙 위임)		●	●	●
제주	● (별도)	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●				

〈표 3-27〉 시도 사회서비스원 운영규정 세부 내용 분류

구분	소속시설 운영규정	구성	내용
서울	종합재가센터 운영규정 어린이집 운영규정		
인천	시설 및 수탁 대행 사업 운영 규정	적용범위 시설장 등 책임 및 권한 시설 및 사업지원 시설 및 사업의 수탁, 대행 운영규칙 등 제정	소속시설 운영규정 제정책임(소속시설 소관부서장)
광주	시설 및 사업단 운영규정	시설 및 사업단장의 고용 시설 간 전보 시설 및 사업의 수탁 대행 운영규정 등의 제정	소속시설별 별도 운영규정 제정 · 종합재가센터 운영규정 · 장애인보호작업장 운영규정 · 육아종합지원센터 운영규정 · 다시서기종합지원센터 운영규정 · 지역사회서비스지원단 운영규정 · 노인맞춤돌봄서비스 광역지원단 운영규정 · 대체인력지원센터 운영규정 · 다함께돌봄센터 운영규정 · 어린이집 운영규정 · 노인보호전문기관 운영규정 · 학대피해노인전용쉼터 운영규정 · 광주희망원(노숙인시설) 운영규정
대전			소속시설별 별도 운영규정 제정 · 종합재가센터 운영규정 · 육아종합지원센터 운영규정 · 어린이집 운영규정 · 교통약자이동지원센터 운영 규정 · 외국인주민 통합지원센터 운영규정 · 다함께돌봄센터 운영규정
경기	별도 규정없음		
전북	소속시설 운영규정	시설장의 임면과 책임 소속시설 직원(정원, 고용 등) 소속시설 간 전보 시설 및 사업의 수탁 운영규칙 제정(원장)	소속시설 운영규정 제정책임(원장)
제주	소속시설 운영규정	시설장의 임면과 겸임 시설 및 사업단의 정원 시설간 전보 시설 및 사업의 수탁, 대행 운영규정의 제정 * 산하시설 및 사업단 운영규정	소속시설별 별도 운영규정 제정 · 종합재가센터 운영규정 · 육아종합지원센터 운영규정 · 육아종합지원센터 보수규칙 · 육아종합지원센터 노사회의 규칙 · 지역사회서비스지원단 운영규정 · 노인보호전문기관 운영규정 · 학대피해노인 전용쉼터 운영규정

- 한편 서울시는 종합재가센터와 어린이집은 별도의 운영규정을 제정하여 운영하고 있고 전라북도와 제주도는 소속시설 운영규정을 포괄적으로 제정하여 운영하고 있음
- 전라북도의 경우 소속시설 운영규정 내에 시설장의 임면과 책임, 소속시설 직원의 정원과 고용, 소속시설 간 전보, 시설 및 사업의 수탁 등을 규정하고 있음
- 제주도의 경우도 개별 소속시설의 운영규정이 아닌 전체 소속시설 운영규정을 포괄적으로 규정하고 있고, 관련내용으로 전라북도와 유사하게 시설장의 임면과 겸임, 시설 및 사업단의 정원, 시설 간 전보, 시설 및 사업의 수탁대행, 운영규정의 제정 등임

- 인천시는 규정을 통해서 소속시설의 대행사업 운영규정을 마련하고 있고 해당 규정을 통해서 시설장 등의 책임과 권한, 시설 및 사업 직원의 채용방법 및 고용승계규정, 그리고 시설 및 사업 위수탁 협약의 체결 및 협약체결의 당사자 등에 대해 규정하고 있음
- 또한 시설 및 수탁사업의 소관부서장으로 하여금 협약체결 이후 수탁 및 대행사업의 운영규정을 제정하여 시행하도록 명시하고 있음
 - 전라북도는 소속시설 운영규정은 수탁사업 소관부서장이 아닌 사회서비스원 원장의 권한으로 규정하고 있어 인천시와는 다소 차이가 있음
- 다만 국공립어린이집 등의 동일한 성격을 가진 시설이나 사업에 대해서는 공통의 운영규칙을 별도로 마련할 수 있도록 규정하고 있음
- 한편 경기도는 사회서비스원이 수탁운영하는 직원을 복지행정직으로 별도로 구분하여 규정에 포함
 - 경기도의 직급체계는 본부직원은 일반행정직 그리고 직영시설이나 소속시설은 복지행정직으로 구분하여 구성하고 직영시설의 센터장은 4급에서 2급으로 단일화하였고, 직급체계는 모두 6급에서 2급으로 구성하여 직급별 임금체계를 일반행정직과 복지행정직 모두 단일하게 적용
 - * 다만, 경기도의 직급별 정원은 본부직원과 직영시설인 종합재가센터만 적용하여 최대 정원은 41명으로 구성되어 운영
- 경기도의 수탁시설 보수는 서비스원의 보수규정을 준용하되 사업지침이나 사회복지시설 규정 등이 있는 경우 이를 우선적용하도록 하고 있음
- 또한 고용승계를 통해서 채용되는 직원의 경우 근로관계 이전으로 인하여 보수의 감소 시 1차 연도에 한하여 보전수당을 지급할 수 있는 근거조항도 별도로 마련

경기도 사회서비스원 규정

제23조(적용기준) ① 사회서비스원이 수탁 운영하는 수탁시설의 보수 규정은 서비스원의 보수규정을 준용한다. <개정 2021.6.18.>

② 사업지침 및 사회복지시설 규정 등 별도의 보수규정이 있는 경우에는 이를 우선적용한다. <개정 2020.4.23.>

단, 서비스원 보수규정을 적용할 경우 보수의 하락이 없을 경우 이사회의 승인을 얻어 서비스원의 보수규정을 적용할 수 있다.

③ 고용승계를 통하여 채용되는 직원의 근로관계 이전으로 인하여 보수의 하락이 발생하는 경우에는 1차 연도에 한하여 보전수당을 지급할 수 있다. <개정 2020.4.23.>

④ 제1항 및 2항을 적용함에 있어 해당 수탁시설의 위·수탁 비용을 고려하여 적용한다. <개정 2021.6.18.>

⑤ 요양서비스직의 숙련급제는 경기도사회서비스원에서 근무한 경력에 한정한다. <신설 2021.6.18.>

〈표 3-28〉 타시도 사회서비스원 직제 및 정원규정

구분	직제규정	정원	비고
서울	본부직원+소속시설 직원	소속시설 포함 572명	소속시설은 서비스지원직과 보육직 등으로 정원포함
부산	-	-	-
대구	본부직원+소속시설 직원	소속시설	소속시설 * 본부별로 소속시설 및 사업단 지원 관리
인천	본부직원	본부직원(41명)	소속시설은 정원 외로 관리 * 정원 외 소속시설 84명
경기	본부직원+소속시설 직원	소속시설 포함(41명)	
충남	본부+소속시설 직원	본부직원	소속시설은 정원 외로 관리하되 직급은 모두 1급에서 7급으로 단일화
전북	본부직원	본부직원(20명)	
제주	본부직원	본부직원(20명)	소속시설은 정원 외로 관리

- 서울시는 본부직원(일반직)과 함께 소속시설의 직원은 서비스지원직과 전문서비스직, 보육직 등으로 직군을 구분하여 2급에서 6급으로 단일화하여 임금체계 구성
- 다만 전문서비스직인 요양보호와 장애인활동지원은 전문서비스직(3단계), 그리고 보육직(3단계) 등으로 직급체계를 구성하여 직급별 정원과 임금체계 구성
- 특히 서울시는 사회서비스원 소속시설인 어린이집과 종합재가센터 등을 전략사업실의 전담팀으로 구성하여 운영
 - * 서울시 사회서비스원 조직은 원장 이하에 기획관리실과 전략사업실의 2개실을 운영하고 기획관리실에 기획팀, 인사팀, 교육지원팀, 재무회계팀 등 4개 팀을 두고 있고 전략사업실에 종합재가서비스팀, 어린이집 운영팀, 전략사업팀 등 3개 팀을 두고 있음
- 대구시는 규정 내에 소속시설 관련 내용을 별도로 규정하고 있지 않고 정원규정에도 본부직원만 포함시키고 있을 뿐 소속시설은 자체적으로 관리하도록 규정
- 대구시의 직제규정에 따르면, 본부, 소속시설, 사업단 등으로 구분하여 본부와 소속시설을 분리하고 있음
 - 대구시의 소속시설 및 사업단의 정원은 각 시설 및 사업단의 운영규정에서 별도로 정하도록 하고 있음

제7조(직제) ① 재단의 직제는 본부·소속시설·사업단으로 구분하되 기구표는 〈별표 3〉과 같다. 이 경우 소속시설에는 센터를 포함하고 사업단에는 지역사회서비스지원단, 장애인자립생활가정 등을 포함한다.

② 재단 본부에는 경영기획실, 정책연구본부, 돌봄서비스지원본부, 시설운영지원본부를 두며, **실·본부별로 소속시설 및 사업단을 지원하고 관리한다.**

③ 소속시설 및 사업단의 직제에 관하여는 각 시설 및 사업단 운영규정에서 별도로 정한다.

④ 대표이사는 효율적인 업무수행을 위하여 필요하다고 판단하는 경우 태스크포스(Task-Force)팀을 둘 수 있다.

⑤ 재단 본부의 실·본부장과 소속시설의 장 및 사업단장은 대표이사를 보좌하고 소속직원을 관리한다.

〈표 3-29〉 주요 사회서비스원 직위 및 직급 구분표

구분	범주	영역	직급	직위(직책)
대구	서비스 지원직	서비스지원행정 서비스지원보건 생활지도	3급	원장
			4급	사무국장, 상담요원, 정신건강전문요원
			5급	간호사, 물리치료사, 영양사, 사회(생활)복지사
			6급	생활지도원
	전문 서비스직	요양보호 사회재활	가급	센터장
			나급	전담관리인력, 사회재활교사
			다급	제공인력
	보육직	보육행정 보육교사	3급	원장, 센터장
			4급	원감, 팀장
			5급	일반교사, 보육전문요원
	기능직	시설관리, 경비, 미화 위생, 조리, 운전 등	가~다급	기능직(시설관리인, 경비원, 미화원, 위생원, 조리원, 운전원)
	특수직	의사, 약사 (계약직)		의사, 약사
	정원 외 인력	대외협력단	사업단 가급	팀장
			사업단 나급	관리자, 대리
			사업단 다급	주임, 코디네이터, 대체인력, 팀원
충남	본부	사무직 연구직	-	원장
			1급	실장
			2급	팀장
			3급	차장
			4급	과장
			5급	대리
			6급	주임
		공무직	-	팀원
		특수직(계약직)	2~4급	노무사, 회계사, 소방시설 관리자
		대외협력관(계약직)	1급	대외협력관
	소속시설 (정원 외)	서비스지원행정 서비스지원보건	2급	시설장(복지관, 생활시설), 지역사회서비스지원단장, 팀장, 종합재가센터장
			3급	차장, 부장, 사무국장
			4급	과장, 간호사, 영양사, 물리치료사, 작업치료사, 정신건강전문요원
			5급	대리, 선임사회복지사, 간호조무사
			6급	주임, 사회(생활)복지사, 사무원, 상담원
			7급	생활지도원
		요양보호 장애인활동지원	가~다급	요양보호사, 장애인활동지원사
		보육행정	1급	육아종합지원센터장(광역)
			2급	어린이집원장, 육아지원거점센터장(기초)
			3급	다함께돌봄센터장, 공동육아나눔터 팀장, 공동생활가정 시설장
			4급	컨설턴트, 특수교사, 간호사, 영양사
			5급	주임교사, 행정원, 전산원, 상담(보육)전문요원, 시간제보육(대체교사) 관리자
			6급	보육(교)사, 돌봄선생님(돌봄교사), 임상심리치료사, 보조교사
		기능직	가~다급	운영요원, 시설관리, 보육도우미, 경비, 미화, 위생, 운전, 조리
전북	본부	일반직	상임이사	원장
			1급	본부장
			2급	팀장
			3급	차장
			4급	과장
			5급	대리
			6급	주임

- 대구시와 충청남도도 본부와 소속시설을 정원 및 직제규정에서 포함하여 규정하고 있고 특히, 충청남도도 소속시설을 정원 외로 규정하고 있지만 소속시설의 직위를 본부의 직위와 직급인 1급에서 6급으로 단일화하여 급여지원을 관리하고 있음
- 다만 전라북도도 본부직원에 대해서만 원장을 포함하여 1급~6급으로 직급체계를 가지고 있음

- 경기도는 직종별로 별도의 임금기준을 규정에서 제시하고 있는데, 규정상 임금기준은 본부 직원(일반행정직과 복지행정직), 요양서비스직(5단계), 돌봄직(5단계)으로 구분하고 있음
- 직급수당과 직급보조비, 가족수당, 급식비는 본부직원과 소속시설직원을 포함하여 단일 규정으로 제시하고 있는 반면 명절수당 일반행정직과 복지행정직은 동일기준으로 적용하고 있는데 반해 요양서비스직은 예산의 범위에서 원장의 결정으로 지급액을 정하도록 하고 있음

④ 복리후생

- 사회서비스원 소속시설의 복리후생은 소속시설 종사자의 사회서비스원 직원으로서의 정체성에 매우 중요한 근거가 될 수 있을 뿐만 아니라 소속시설의 사회서비스 품질을 개선하는 데도 주요한 근거가 될 수 있음
- 사회서비스원 소속시설의 복리후생은 지역에 따라 다양하게 운영하고 있는데, 가령, 경기도는 후생복지규정을 별도로 제정하고 소속시설 직원을 포함하여 차별 없이 제공하고 있지만 일부지역은 복리후생과 관련하여 별도의 내용 없이 제도적 근거만을 제시하고 있음
 - 경기도는 후생복지규정을 별도로 제정하고 그 대상도 소속시설 직원을 포함하여 차별 없이 제공(복리후생에 대한 명확한 근거를 가지고 있고 본부와 소속시설 간 차별 없이 적용)
 - 전라북도를 포함하여 전남, 충남, 경남 등은 별도 내용 없이 후생복지의 제도적 근거만 제시

〈표 3-30〉 주요 사회서비스원 복리후생

구분	서울	경기	인천	대구	강원	세종	경남	전북	충남
특수수당	직군별 임금체계	· 비정규직 · 공정수당 · 요양속원급제	요양 보호사 수당	열악 시설수당	더물리 수당	다돌근속 수당	토요근무 수당	다돌 명절수당	아동돌봄 정근수당
복지 포인트	●	●	●		●	●	●		●
건강 검진	●	●	●		●		●		
유연근무 일가정양립	●	●		●	●		●		●
계약직			상용직 전환	공무직 전환					
조직문화	근로자 감정노동 보호시스템				직장문화 개선캠페인 및 TF			인권 지킴이	

〈표 3-31〉 시·도 사회서비스원 복리후생 규정 내용

구분	규정형식	지원대상	지원내용
인천	복리후생 근거만 제시	· 직원	· 휴양 등 근무능률 증진을 위한 복리후생 시책 강구
경기	후생복지규정 별도 제정	· 본부직원 + 소속시설 직원	· 선택적 복지제도(복지포인트) · 건강검진 (연 1회, 40만원 한도) · 공제회 · 직장 동호회 활동지원 · 소속직원의 생일선물 제공 · 기타 소속직원들의 복지수요를 충족시킬 수 있는 사업
전남	후생복지 근거만 제시	· 직원	· 건강증진 및 능력개발 * 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다(임의)
충남	후생복지근거만 제시	· 직원	· 후생시설의 설치 등 제반조치 · 특수건강검진
경남	후생복지 근거만 제시	· 직원	· 복리후생을 위한 노력 * 복리후생에 필요한 사항은 별도의 규칙 제정
전북	후생복지 근거만 제시	· 직원	· 복리후생에 필요한 세부사항은 규칙으로 제정 * 지급대상, 지급금액, 지급방법 등

- 복리후생과 관련하여 소속시설에 대해서는 복지포인트와 건강검진 그리고 유연근무 등을 세부사업으로 규정하고 있는데 전라북도도 명절수당 이외 소속시설 대상 복리후생과 관련된 내용은 제시되지 않음
 - 서울, 경기, 인천, 강원, 세종, 경남, 그리고 충남은 복지포인트를 지원하고 있고, 서울, 경기, 인천, 강원, 경남은 건강검진비를 지원하고 있음
- 사회서비스원 소속시설의 복리후생과 관련된 규정을 세부적으로 보면, 인천광역시도 복리후생의 제도적 근거만을 제시하고 있고 경기도는 후생복지규정을 별도로 규정하고 있고 지원대상도 본부직원과 소속시설 지원의 차이를 두고 있지 않음
- 또한 경기도는 소속시설을 포함하여 복리후생의 내용으로 선택적 복지제도, 건강검진, 직장동호회 활동지원, 소속직원의 생일선물 지원 등을 명문화하여 다양한 방식으로 지원하고 있음
- 이에 반해 전라남도를 비롯하여 충청남도, 경상남도, 전라북도 등은 후생복지의 제도적 근거만을 제시하고 있고 지원대상의 범위도 명확하게 소속시설을 제시하고 있지 않고 포괄적으로 직원을 명시하고 있음
- 전라남도의 복리후생은 건강증진과 능력개발로서 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다는 임의규정으로 지원근거를 제시하고 있고 충청남도는 후생시설의 설치와 함께 특수 건강검진을 지원항목으로 규정하고 있음
- 또한 경상남도는 복리후생을 위한 노력을 규정에 포함하고 있고 복리후생에 필요한 세부적인 사항에 대해서는 별도의 규칙을 제정하도록 하고 있음
- 전라북도의 경우 복리후생에 필요한 세부사항은 별도의 규칙으로 제정하도록 하고 있는데, 복리후생의 지급대상과 지급금액 그리고 지급방법은 모두 규정이 아닌 규칙에 위임하고 있음

〈표 3-32〉 시·도 사회서비스원 소속시설 운영규정

구분	복무	인사	교육훈련	근무평정 및 포상	기타	소속시설 운영규정
서울	·기본부치 ·복무: 직원의 의무 및 금지행위 ·근무시간과 휴식 ·출퇴근, 결근, 출장 ·휴일 및 휴가	·채용, 인사기록, 면직 및 퇴직, 징계, 승진 및 승급	*재단소속직원의 교육훈련에 관한 특별 규정이 있는 경우 제외 ·교육과정: 직무, 보수, 직장, 기타 교육 등 ·연수	·근무평정 대상: 재단소속 1급이하 정규직, 계약직 지원 전원 ·포상		· 종합재가센터 : 준거규정 및 개정, 적용범위, 사업 및 비용, 보조금, 안전 및 보건 등 · 어린이집 : 규정의 개정, 적용범위, 운영방침, 운영 및 운영시간, 보육료수납, 보험 및 공제가입, 안전관리, 급식관리 등 ·(공통사항) 고충처리, 기타사항 및 운영지침: 재단의 규정 준용 등
광주	·기본부치 ·근무시간과 휴식 ·출근, 결근, 출장 및 당직 ·휴일 및 휴가 ·휴직 및 복직	·소속시설 직원은 별도 규정, 시행세칙, 사업별 지침 준용(단, 임면 인사위원회 제외) ·임용, 승진, 상벌,	·교육훈련시간, 포상	·근무평정 대상: 재단직원 ·필요 사항은 시행세칙으로 정함		· 종합재가센터 : 인사, 복무 및 복리후생, 보수 등 · 지역사회서비스지원단 : 적용범위, 사업, 채용, 복무, 보수 등 · 어린이집 : 적용범위, 비용의 지출, 안전관리, 고충처리 등 ·기타: 장애인종합사회복지관, 장애인보호작업장, 육아종합지원센터 등
대구	·적용 대상: 재단 본부, 사업단 직원 ·근무시간과 휴식 ·근태 및 출장 ·휴일 및 휴가 ·휴직 및 복직, 퇴직	·재단본부, 소속시설, 사업단 직원 모두 적용 ·임용, 승진, 상벌	·교육훈련시간, 포상 및 징계	·근무평정 대상: 재단 직원 ·근무평정, 교육훈련 시 필요사항은 별도 정함		별도 규정 없음
대전	·기본부치 ·적용범위: 소속시설 직원은 개별 법령 및 지침 의거 ·근무시간과 휴식출퇴근, 결근(지각, 조퇴, 외출), 출장 ·휴일 및 휴가	·임용, 승진, 징계,	·제안제도 ·상훈제도	별도 규정 없음	·보수규장 소속시설 직원은 개별 법령 및 지침 의거	· 종합재가센터 : 적용범위, 사업 및 비용, 보조금, 서비스 이용료, 안전 및 보건, 고충처리 등 · 대전광역시 육아종합지원센터 : 적용범위, 시설 및 사업의 수탁·대행 · 어린이집 : 시설 및 사업의 수탁·대행 ·대전광역시 외국인주민 통합지원센터: 적용범위, 휴관일 및 이용시간, 운영비 보조, 예산 및 사업계획, 안전 및 보건, 고충처리 등 · 다함께돌봄센터 : 적용범위, 운영위원회, 사업계획, 복무규정(근무시간 및 휴가), 업무수행 등
제주	·근무시간 및 휴식 ·출근 및 결근 ·휴일 및 휴가 ·출장 및 당직 ·휴직 및 복직	·임용, 승진 등	·교육훈련시간 ·포상과 징계	·근무평정 대상: 사회서비스원 직원 ·필요 사항은 시행세칙으로 정함 ·교육훈련시간	·상벌: 포상 및 징계	· 종합재가센터 : 적용범위, 사업 및 비용, 보조금, 인사, 교육훈련, 운영위원회, 복무 및 보수 등 · 제주특별자치도육아종합지원센터 : 보수 등 · 제주지역사회서비스지원단 : 적용범위, 사업, 채용, 승진, 보수, 복무, 안전 및 보건 등 · 제주특별자치도노인보호전문기관 : 적용범위, 안전 및 보건, 복무, 보수 등 ·제주학대피해노인전문상담터: 적용범위, 운영위원회, 안전 및 보건교육, 복무, 보수 등

⑤ 지역특화 및 선도모델 개발

- 사회서비스원은 소속시설 운영을 통해서 지역에 맞는 복지서비스를 개발하거나 모델화 하는 사업을 계획하고 있고, 소속시설 운영혁신을 통한 선도모델 개발을 통해서 타지역 혹은 타복지시설의 시범사업으로서의 역할 수행
- 서울시는 소속시설 운영을 공공성 강화에 방점을 두고 민간 복지기관이 제공하지 않은 서비스를 사회서비스원이 선도적으로 추진하는 사업을 중심으로 소속시설 운영

〈표 3-33〉 서울시사회서비스원 국공립어린이집 공공성 강화사업 주요 시책

구분	목적	주요내용
발달모니터링 지원사업	사업대상	서울시사회서비스원 소속 어린이집 이용 취약보육
	사업기관	발달검사, 모니터링 및 치료, 발달자문 및 피드백 (한양대학교 부설기관) 한양아동가족심리건강센터
	주요실적	5개소/15명/59회 진행*(발달검사15회, 치료44회)
안과검진 지원사업	대상	사회서비스원 소속 어린이집 이용 아동
	방법	월1회 안과 전문의 방문을 통한 사시, 약시, 굴절이상 등 검사
	주요실적	7개소/8회/377명

자료 : 서울시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

- 가령 서울시는 국공립보육시설의 운영을 공공성 강화에 초점을 두고 발달모니터링 사업을 지원하고 있고 소속시설 어린이집 이용아동을 대상으로 안과검진 사업 지원
- 또한 다문화통합 및 장애아통합 어린이 집 등 취약보육 운영기관을 지정하여 취약보육에 대한 공공성 강화 추진
- 소속시설의 공공성 강화를 위한 방안으로 취약보육 우선 실시를 통해서 장애아보육 26명, 다문화보육 38명, 야간연장보육 6명 그리고 시간제 보육 51명 등을 실시하고 있음
- 서울시는 취약보육 운영기관 지정을 통해서 장애위험군 아동 발굴을 통한 취약보육 이용 아동 비율을 확대하고 지속적으로 취약보육 운영기관을 신규로 지정할 계획
- 이외에도 서울시는 소속시설인 국공립어린이집의 다양한 운영모델 개발을 위한 사업을 지원하고 있음
- 서울시 보육정책 사업에 대한 참여를 통해 보육시설의 환경을 개선하기 위한 사회서비스원의 소속시설을 중심으로 다양한 실험적인 사업을 추진하고 있음

〈표 3-34〉 서울시사회서비스원 취약보육 운영기관 지정 현황

구분	장애아 보육							다문화 보육					야간연장보육		시간제 보육	총 (누계)
운영 기관	노원 든든	서대문 든든	새우개 하하	응암 행복	영등포 든든	강동 든든	송파 든든	서대문 든든	새우개 든든	영등포 든든	강동 든든	송파 든든	새우개 하하	강동 든든	서대문 든든	121명/ 301건 825시간 15분
이용 현황	1	3	6	6	4	3	3	3	2	27	3	3	1	5	51명 301건 825시간 15분	

〈표 3-35〉 국공립 어린이집 운영 내실화

구분	대상 어린이집
교사대 아동비율 개선사업	노원든든, 서대문든든, 영등포든든, 강동든든, 송파든든어린이집
서울형 모아어린이집	새우개하나, 응암행복, 서대문든든, 강동든든어린이집
서울형 전임교사 지원사업	응암행복, 강동든든어린이집
생태친화 어린이집	영등포든든어린이집

- 서울시는 국공립 어린이집의 내실화를 위해 소속시설 어린이집을 대상으로 교사 대 아동의 비율을 개선하고 서울형 어린이집 모델을 개발하고 있으며 그리고 서울형 전임교사 지원사업을 시범적으로 추진하고 있음
- 또한 생태친화 어린이집을 운영함으로써 국공립보육시설 운영의 새로운 선도모델을 제시하는 역할 수행

〈표 3-36〉 서울시 보육정책 시범사업 참여 누계 현황(2021~2022년)

2021년 (3개 사업/7건)	2022년 (4개 사업/12건)
· 교사대 아동비율 개선사업 5개소 · 다함께 어린이집 : 1개소 · 시간제 보육 위탁기관 : 1개소	· 서울형 모아어린이집 : 4개소 · 교사대 아동비율 개선사업 : 5개소 · 서울형 전임교사 지원사업 : 2개소 · 생태친화 어린이집 1개소

자료 : 서울시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

- 서울시는 소속시설 운영의 시범운영을 통해서 영유아에게는 보육사각지대를 완화하고 다양한 보육서비스 제공을 통해서 아동의 놀이권을 보장하고 있으며 부모에게는 부모의 육구에 기초한 사업확대를 통한 돌봄체감도 향상의 효과를 거두고 있음
- 서울시의 관점에서도 사회서비스원의 소속시설 선도모델 운영을 통해서 공보육 운영모델을 구축하는 기반을 마련하는 효과를 거두고 있음
- 이외에도 보육분야 유관기관과의 유기적인 소통체계를 구축하기 위해 MOU체결, 우수기관 방문, 보육분야 이해관계자 소통체계 운영사업의 일환으로 보육분과위원회와 이용자 간담회 등을 운영하고 있음
- 서울시는 보육공공성 강화를 위해 취약보육 운영기관을 다양한 절차를 통해서 지정하여 운영하고 있음
 - 서울시의 취약보육운영기관 지정현황을 보면 2020년에는 5건, 2021년에는 1건, 그리고 2022년에는 3건 등 총 9건 운영 중

〈표 3-37〉 서울시사회서비스원 취약보육 운영기관 지정 현황

2020년(5건)	2021년(신규1건)	2022년(신규3건)
· 장애통합어린이집: 2건 · 야간연장어린이집: 2건 · 시간제보육위탁운영기관: 1건	· 장애통합어린이집: 1건	· 장애통합어린이집: 2건 · 다문화통합어린이집: 1건

자료 : 서울시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

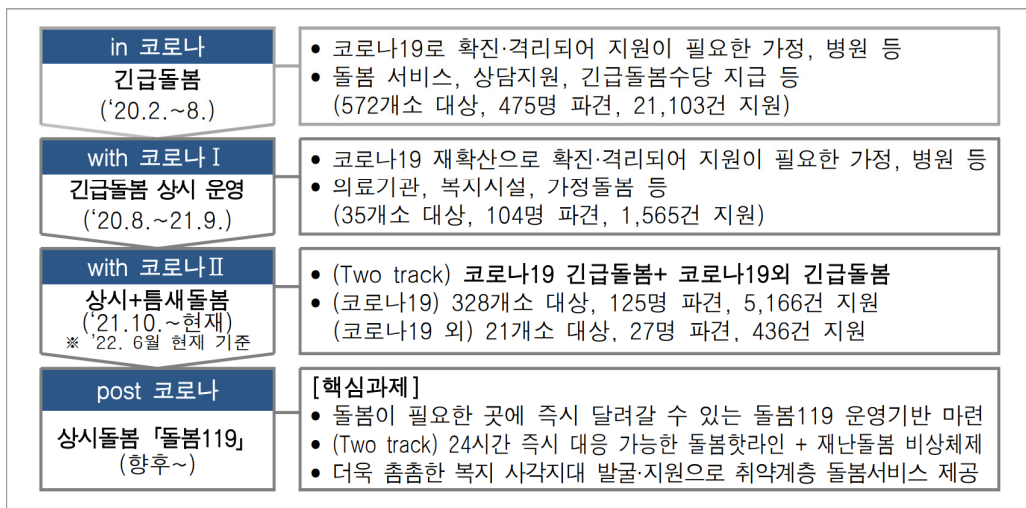
〈표 3-38〉 서울시 보육시설 취약보육 서비스 제공현황

구분	개원	정원 총족률	정원		취약보육	특화사업
			영유아	교직원		
노원든든	20.3	82.2	45	12	야간연장, 장애통합	① 영유아 발달모니터링 사업 전액지원 ② 영유아 정기 무료 안과검진 ③ 취약보육 강화 (보육공공성 확대) * 장애아 26명, 다문화 38명 야간연장 6명 등 총 121명
서대문든든	20.5	91.5	71	15	야간연장, 시간제보육	
새우개하나	20.7	48.5	68	12	야간연장, 장애통합	
응암행복	20.7	81.6	98	21	야간연장, 장애통합	
영등포 든든	20.9	86.2	65	13	다문화보육, 장애통합	
강동든든	20.9	89.5	95	19	야간연장, 장애통합	
송파든든	21.3	7.01	77	12	야간연장, 장애통합	

자료 : 서울시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

- 서울시는 특화사업으로 영유아 발달모니터링 사업을 전액 지원하여 전문기관과 연계하여 발달검사와 치료비 전액을 지원하고 있음
- 발달모니터링 지원사업은 취약보육 영유아를 대상으로 발달상 문제의 조기 진단 및 중재지원을 위해 총 15명을 대상으로 50회 진행(2022년 실적)
- 무료안과 검진사업은 안과적 질환 조기발견을 통한 조기치료 및 영유아의 건강한 눈관리 지원을 위해 실시하고 있고 매월 1회 안과 전문의 방문을 통한 사시, 약시, 굴절이상 등의 검사를 진행하고 그 비용을 전액 지원
- ※ 서울시에서는 영유아 발달치료 전문기관과의 업무협약(MOU) 체결(22년)을 통해서 전문기관 연계 발달검사 및 치료비 전액 지원
- 대구시는 코로나 팬데믹 상황에서 긴급 상시대응체계를 구축하고 소속시설을 중심으로 긴급돌봄 상시운영체계 구축
- 대구시는 코로나19로 인한 확진 시 돌봄서비스와 상담, 긴급돌봄수당 등을 지급하였고, 돌봄이 필요한 곳에 즉시 달려가서 지원할 수 있는 돌봄 119사업을 추진하여 보건복지부로부터 우수사례로 평가

〈그림 3-2〉 대구시 사회서비스원 위드 코로나 시기 상시 대응체계 구축



〈표 3-39〉 대구시사회서비스원 소속시설(희망원) 운영혁신 실적 및 향후 계획

구분	범주	주요사업	최종목표
가추진	시설구조조정	• 원외자립체험홈 확대시행(1개→2개), 유희건물 개·보수로 원내 체험홈 신설(2개동), 생활관 축소통합(11개→8개)	대구시 희망원 혁신대책 이후 5년간 410명 감소(연평균 82명) ※ 2022년 681명(입원자 제외 452명) → 2030년 351명(입원자 제외 약 100명), 50% 감소
	행정체계 개편	• 정기 합동회의 실시, 시설별 연간 자립지원 계획 및 생활인별 자립상담 계획 수립, 전담부서 기능개편(탈시설지원팀→자립지원팀)	
	지역자원연계	• 주거지원 등을 위한 업무협약 체결(LH공사, 장애인개발원 등 7건), 다양한 지역단체와 협업을 통한 탈시설 실무협의	
향후계획	구조조정	• 희망원 내 3개 시설 간 생활인 재배치를 통해 구조조정 및 슬림화 가속추진 · 노숙인재활시설 65세 이상자(45%) 및 중증장애인 ⇒ 노숙인요양시설 재배치 · 노숙인재활·요양시설의 정신장애인·질병자(55%) ⇒ 정신요양시설 재배치	
	유희인력 직무전환	• 유희인력 직무 전환을 위한 종사자 역량교육 강화 · 장애인 자립주택 코디네이터 등 직무전환을 위한 전문교육 및 자격증 취득 지원 · 소속시설간 순환근무 방안 마련, 신규위탁 시설에 희망원 유희인력 배치 등	
	공간재개발	• 80년대 건립된 낙후건물 전면 재개발, 생활·자립·이용 복합시설로 재편 방안 마련 * 부지	

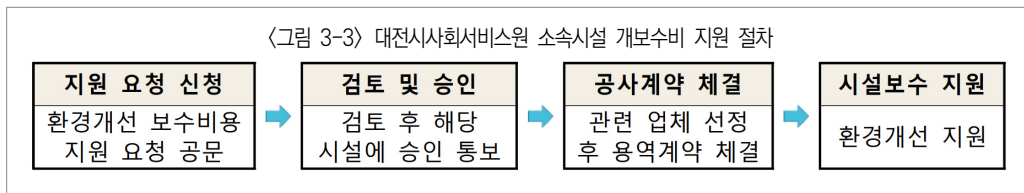
- 또한 대구시는 소속시설을 중심으로 혁신사업을 추진하면서 선도모델 개발을 통한 우수사례 시범사업 추진
- 특히 대구시의 소속시설인 희망원을 중심으로 시설구조조정과 행정체계 개편 그리고 지역자원 연계 등을 통한 노숙인 시설의 선도모델 개발
- 먼저 시설구조조정으로 원외자립체험홈을 확대하고 유희건물을 개보수하여 체험홈을 신설하였으며 거주시설은 생활관은 축소하거나 통합하는 등 시설 운영 전반에 대한 구조조정 추진
- 또한 정기 합동회의를 진행하여 시설별로 생활하고 있는 노숙인을 대상으로 자립지원 계획을 수립하고 자립상담 등을 위한 전담부서의 기능개편 추진
 - 대구시는 소속시설인 희망원의 생활자인 노숙인의 단계적 탈시설 자립지원을 위해 생활인별 자립상담계획을 전담할 수 있도록 기존 시설지원팀을 자립지원팀으로 전환하는 행정체계 개편 추진
- 노숙인의 지역사회 정착을 위해 LH공사, 장애인개발원 등과 함께 업무협약을 체결하여 지역자원과의 유기적인 연계를 통한 탈시설 업무를 강화함
- 대구시의 소속시설인 희망원의 향후 계획으로는 3개 시설간의 생활인 재배치를 통해서 정원 및 현원 규모를 축소하는 슬림화를 추진하는 구조조정을 지속적으로 강화할 계획임
- 그리고 정원 및 현원인원의 축소 조정을 통한 유희인력에 대해서는 직무전환을 위해 역량강화 교육을 강화하고 이후 소속시설간의 순환근무 방안을 마련할 계획임
- 마지막으로 노후화된 건물을 전면 재개발하여 생활 및 자립을 이용 복합시설로 재편하는 방안까지를 구체화할 계획임

〈표 3-40〉 대전시사회서비스원 소속시설 개보수비 지원 현황

구분	예산	
동일스위트키즈어린이집 입주청소, 방염공사 등	5,009	20,000
다함께돌봄센터 방역 소독 및 물품 지원	260	
다함께돌봄센터 필름시공 및 도배공사 예정	2,500	
문평어린이집 배수관 공사 예정	850	
뿌리와새어린이집 도배 및 교사실 리모델링 예정	11,381	

자료 : 대전시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

- 대전시는 소속시설의 안정적인 운영을 위해 개보수비 등의 기능보강비와 소속시설 중 사자의 처우개선을 위한 건강검진비를 지원
- 대전시는 소속시설 22개소를 대상으로 노후화된 시설의 경우 긴급개보수나 노후물품 수리비 지원 등의 환경개선 사업을 지원하고 있고 신규시설에 대해서는 안심환경 조성 을 위해 검사비와 교재교구비를 지원하고 있음
- 대전시는 소속시설 개보수 지원 시 소속시설의 지원요청 신청을 시작으로 검토 및 승 인 그리고 공사계약 체결, 시설보수비 지원 등의 절차로 진행
- 2022년 말 기준 대전시사회서비스원은 총 5개소의 소속시설에 대해 노후시설 수리비와 물품지원, 도배공사 및 배수관 공사 등을 지원함



- 또한 대전시는 소속시설 서비스 품질관리를 위해 조직운영과 사업운영지원 그리고 기 타사항에 대한 지원을 다양한 부서에서 통합적으로 제공하고 있음
- 소속시설의 서비스 품질관리를 위해 정기적인 모니터링을 행정과 현장방문, 그리고 실 적관리 등을 진행하고 있고, 감사와 평가 그리고 만족도 조사 등의 방식으로 정기적인 모니터링 실시
- 대전시 모니터링단으로 서비스 운영부와 경영기획실 및 감사평가실이 함께 진행하고 있음

〈표 3-41〉 대전시사회서비스원 소속시설 서비스 품질관리

구분	구분	주요 모니터링 내용	비고
모니터링 영역	조직운영	인사, 노무, 예산, 보수, 물품, 계약, 안전, 행정, 위원회 등	경영기획실
	사업운영	서비스제공, 품질관리, 실적관리, 인권보호, 홍보 등	서비스운영부
	기타사항	복무, 감사, 건의, 민원, 고충상담, 행동명령 등	감사평가실

자료 : 대전시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

〈표 3-42〉 대전시사회서비스원 소속시설 모니터링 방법 및 절차

구분	내용	방법	시기	비고
행정모니터링	월보고	매월 실적, 현황 모니터링	월1회/10일	서비스운영부
	분기보고	매분기 실적, 현황 모니터링	분기1회/10일	운영부+경영부
	연간보고	연총(누계)실적, 현황 모니터링	연1회/12월	서비스운영부
현장모니터링	자체 모니터링	현장(자체) 모니터링	직영시설(월1회)/수탁시설(분기)	서비스운영부
	합동 모니터링	사업부서 + 연계 부서 합동	연1회	운영부+연계부서
	종사자 간담회	시설장, 실무자 간담회 등	수시	서비스운영부
감사평가	결산감사	회계감사	연1회	경영기획실
	자체감사	자체(내부)감사	연1회	감사평가실
	근무평정	종사자 근무평정	연1회	경영기획실
	특별복무	복무상황	수시	감사평가실
만족도 조사	이용자 만족도	이용자 만족도 조사	연1회 이상	서비스운영부

자료 : 대전시사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

- 대전시의 소속시설에 대상 모니터링 사업추진 내용을 보면, 모니터링은 크게 행정모니터링과 현장모니터링 그리고 감사평가와 만족도 조사로 진행
- 행정모니터링은 사업추진실적과 현황을 월단위 그리고 분기별 그리고 연간으로 보고하도록 하고 있고, 보고는 서비스운영부와 경영부 등에서 수행
- 연간보고서는 소속시설에서 운영할 최종실적으로 누계 실적을 서비스 운영부에서 모니터링하고 있음
- 다음으로 현장모니터링은 자체 모니터링과 합동모니터링 그리고 종사자 간담회 등으로 진행하고 있음
- 현장모니터링은 직영시설을 원 1회 그리고 수탁시설에 대해서는 분기별로 1회 실시하고 있고 종사자 간담회는 수시로 진행하고 있음
- 감사평가는 결산감사와 자체감사 그리고 근무평정과 특별복무 상황에 대한 감사평가로 진행하고 있고 자체 감사평가는 특별복무 이외에는 연 1회 실시하고 있음
- 마지막으로 소속시설에 대한 만족도조사는 이용자를 대상으로 연 1회 이상 서비스 운영부에서 실시하고 있음
- 대전시의 소속시설에 대한 모니터링은 한편으로는 소속시설의 운영에 대한 관리와 지원을 통해서 소속시설의 운영에 대한 전반적인 지원이 가능하다는 점에서는 장점이 있지만 과도한 관여를 통한 독립적인 시설운영을 저해할 수 있고 과도한 행정자료의 요구로 인해 소속시설이 본연의 업무에 집중하지 못하고 행정업무로 많은 시간을 할애할 수 있다는 단점이 있음
- 따라서 사회서비스원의 소속시설에 대한 모니터링은 서비스의 품질향상이나 소속시설 운영의 효율적 개선 등의 목적 범위에 한하여 모니터링의 범위와 내용을 구체화하는 하는 것이 바람직 함

⑥ 소속시설 지원사업 현황

- 사회서비스원에서는 소속시설에 대해서 다양한 지원을 하고 있지만 지역별로 지원의 형태와 내용은 다소 상이하게 진행하고 있음
- 대체로 모든 사회서비스원에서는 역량강화 교육과 안전관리 업무를 공통적으로 지원하고 있고, 특히 역량강화교육은 기본교육, 직무교육 등으로 세분화하여 교육지원

〈표 3-43〉 시도 사회서비스원 소속시설 지원 내용

지역	지원 내용			
	서비스품질관리	역량강화교육	안전관리	기타
서울	·정기적인 모니터링 ·사례 양식 일원화 ·소속기관 목표관리 ·품질관리전문위원회 ·우수사례발굴	·기본, 직무, 소동, 공공역량 강화 교육	·근로자 감정노동보호관리 ·시설안전점검 ·안전보건컨설팅	·종합재가센터: 규정·지침, 서면모니터링 등 ·긴급돌봄인력 전문성강화 교육 ·어린이집: 영유아발달모니터링 지원, 대체보육교직원 지원
대구	·ESG 경영 추진 ·민간기관 컨설팅 지원사업	·역량강화 교육 ·공동사무교육	·사회복지시설 안전점검 지원	·사회복지 대체인력지원센터 운영 ·국공립시설: 법인점검, 경영컨설팅, 성과관리
대전	·기관 경영컨설팅 ·공공센터 상시모니터링 ·운영위원회 운영	·역량강화교육 ·힐링 및 심리지원사업	·민간기관 시설 안전점검 ·소방안전교육	·취약노후시설 환경개선 ·안심환경조성 ·어린이집: 특화 보육프로그램 ·표준운영모델 개발, 매뉴얼 지원
인천	·복지기관 ESG경영실천 ·경영컨설팅 ·처우개선·심리상담지원 등	·지역사회보장협의체 역량강화 ·역량강화 교육 지원	·시설 안전점검	·대체인력지원센터 운영 ·종사자 국내연수활동지원
광주	·민간시설 품질관리 체계 개발 보급 ·맞춤형 컨설팅 지원	·직원 역량강화교육 ·소속시설 종사지역량강화활동 지원 ·시민, 기관종사자 사회복지 교육	·안전점검 지원사업	·사회서비스 발굴을 위한 공모전
울산	·노무·회계 등 경영컨설팅 ·표준운영프로그램 개발·보급 ·사회서비스 품질개선	·사회서비스종사자 역량강화 지원사업	·시설안전점검지원	·사회복지시설종사자 대체인력지원센터 운영
세종	·ESG경영체계 도입 ·모니터링 ·교육훈련체계, 업무매뉴얼 개발 ·서비스 품질 평가체계 구축·시행	·종사자 교육, 훈련, 정서안정 지원 ·사회복지종사자 역량강화 지원	·방역물품 지원	·복지정책 연구 ·조직개편
경기	·인권, 윤리, ESG 경영 ·종사자 처우개선 지원 ·품질관리평가: 통합관리, 모니터링 현장점검, 성과분석 ·현장중심 업무매뉴얼 개발	·교육컨설팅 지원: 제공기관 교육, 사업컨설팅, 지역연계교육		·신규 사회서비스 개발
강원	·윤리인권경영센터 운영 ·소속시설 품질관리 ·컨설팅 ·표준운영 프로그램 개발	·자체 필수교육 ·법정의무교육 ·근로지원프로그램 ·심리상담서비스	·안전점검 지원	·사회복지대체인력지원센터 운영 ·장기요양요원지원센터 운영
충남	·표준 매뉴얼 개발보급 ·가이드라인 발간	·업무역량 강화 학습모임 지원 ·사회서비스 종사자 힐링지원		·복지현장 및 정책 현안 반영한 연구지원
전북	·정기적인 모니터링 ·ESG경영실천 ·근무환경 및 처우개선 ·기관 운영지원 및 현장점검 ·회계 운영 관리 ·표준운영매뉴얼 개발보급	·소속시설 직원 기본교육, 신규직원 교육, ESG경영교육, 직무역량강화교육 ·법정의무교육 ·직원연수 등 쉼프로그램 제공	·안전점검 지원사업 ·재난안전관리 매뉴얼 배포 ·시설별 재난안전관리 계획 및 매뉴얼 수립	·소속시설 근로조건향상 ·소속시설 종사자 생활임금 반영 ·소속시설 조직진단 ·사회복지시설 유형별 운영매뉴얼 발간 ·소속시설 이전비용 지원
경남	·근무환경 및 처우개선 ·서비스 질 개선 ·컨설팅(노무, 경영, 법무, 재무회계) ·수행기관 지도점검	·종사자 역량강화(집합, 파견, 연계 교육) ·종사자 심리지원 프로그램	·안전점검(소방, 시설, 가스, 전기, 재난) 지원	·종사자 대체인력 지원 ·경남형 장애인 프로그램 보급 ·어린이집: 상근비담임 교사배치 ·노인전문요양원: 숙식기능, 가족면회실 운영
제주	·사업 운영, 시설 지원 ·사회서비스 전달체계 개선 ·시설 채용 및 운영지원 ·회계운영 지도·관리 ·통합운영 보고서 제작 및 배포	·종사자 역량강화		·마을중심 돌봄모델 개발 ·현장간담회, 종사자 욕구조사

- 서울시는 소속시설 대상 정기적인 모니터링과 소속기관 목표관리, 품질관리 지문위원회 구성운영 그리고 우수사례 발굴 등을 통해 소속시설 업무를 지원하고 있음
- 또한 서울시는 소속시설 품질향상을 위해 품질관리위원회를 운영하고 있고, 광주광역시와 민간시설 품질관리 체계 개발 및 보급, 경기도는 표준운영프로그램 개발 등의 사업 추진
- 대구시는 소속시설에 대한 지원사업으로 사회복지대체인력지원센터를 운영하고 있고, 국공립시설에 대해서는 법인점검과 함께 경영컨설팅과 성과관리 등의 업무를 지원하고 있음
- 대전시에서는 취약시설 환경개선과 환심환경 조성 그리고 보육시설에 대해서는 특화보육 프로그램 운영, 표준운영모델 개발, 매뉴얼 지원 등의 업무를 지원하고 있음
- 인천시는 소속시설 종사자를 대상으로 국내 연수활동을 지원하고 있고 광주시는 사회서비스 발굴을 위한 공모전을 지원하고 있음
- 세종시는 사회서비스 품질관리를 위해 교육훈련체계 업무매뉴얼을 개발하여 지원하고 있고 서비스 품질 평가체계를 구축하여 지원하고 있음
- 경기도는 품질관리 평가와 현장중심 업무매뉴얼을 개발하여 소속시설을 지원하고 있고 신규사회서비스 개발업무도 함께 지원하고 있음
- 강원도는 윤리경영인권센터를 설치하여 운영하고 있고 표준운영 프로그램을 개발하여 소속시설을 지원하고 있음 또한 소속시설 종사자의 역량강화를 위해 근로자 지원프로그램으로서 심리상담 서비스를 지원하고 있음
- 충청남도는 품질강화를 위해 표준매뉴얼을 개발하여 보급하고 있고 가이드라인을 발간하여 지원하고 있음 이외에도 업무역량강화를 위한 학습모임과 함께 사회서비스 종사자 힐링을 지원하고 있음
- 경상남도에서는 소속시설로 운영 중인 노인전문요양원에 대해서 숙식가능 가족면회실을 운영하여 지원하고 있고, 어린이집은 상근 비담임 교사를 배치하는 등의 시설운영의 모델화 사업을 지원하고 있음
- 제주도는 소속시설의 운영전반을 통합하여 운영보고서를 제작하여 배포하고 있고 기타 지원사업으로 마을중심 돌봄모델을 개발하는 등의 사업을 통해서 소속시설을 지원하고 있음
 - 제주도 마을중심 돌봄모델 개발사업은 농어촌 지역의 유휴공간을 확보하여 돌봄센터로 리모델링하고 이를 통해서 노인주간보호와 방문요양서비스 제공 및 긴급돌봄서비스 거점기관 등으로 운영
- 전라북도는 소속시설에 대한 근로조건향상, 소속시설 종사자 생활임금 반영 등의 근로조건 개선을 위한 지원사업을 추진

〈표 3-44〉 광역시 사회서비스원 소속시설 지원사업 현황(1)

서울	• 국공립시설 운영 모델 개발 지원 및 내실화 · 서울시 보육정책 사업 참여를 통한 공공형 보육시설 모델 개발, 맞춤형 취약보육 강화 · 영유아 발달 통합지원사업 운영 · 보육분야 유관기관 및 이해관계자 소통체계 운영 (MOU체결, 우수기관 기관방문, 이용자 간담회) • 소속시설 사회서비스 품질관리 · 소속기관(종합재가센터, 데이케어센터, 어린이집) 모니터링 * 종합재가 대면3회, 서면 10회 등 · 만족도 결과 반영 개선계획, 분기별 목표점검 이행계획 수립 · 통합정보시스템 안정적 운영을 위한 관리(내부정보시스템 관련 항목 재구성 및 점검) · 내부 공모전을 통한 실천사례집 제작 및 배포											
대구	• 소속시설 운영 지원 · 사업계획 수립 지원(연 1회) · 사회서비스원 소속시설 경영컨설팅(연 4회), 성과관리 등 모니터링 · 순환전보 (연1회), 직원교육(수시) · 어린이집 초기 안정화 지원(5백만원) • 소속시설 종사자 역량강화 교육 · 직무교육 : 교육수요조사에 따른 맞춤형 기본소양 및 직무교육 · 중간관리자교육 : 조직 방향성 및 슈퍼비전의 체계화											
인천	• 사회서비스원 소속시설 모니터링 지표개발 ('23) · 인천시 사회서비스원 소속시설 모니터링 평가지표 개발 · 시설유형별 사업특성에 적합한 모니터링 지표 개발 및 적용 • 공공돌봄서비스 지원('23) · 사회서비스원 시설, 사업단 내실화를 통한 서비스 품질 향상 도모 · 사회서비스원 소속시설 모니터링, 만족도 조사, 운영지원 • 사회서비스원 소속시설 종사자 역량강화 및 교육지원('23) · 사회서비스 직원 및 소속시설 종사자의 전문성 향상을 위한 서비스 질 제고 · 사회서비스원 소속시설 종사자 역량강화 및 소진예방교육 · 사회서비스원 소속시설 종사자 처우개선(6백만원) * 스트레스 관리, 심리상담 등 지원 • 사회서비스원 소속시설 종사자 교육 지원('23) · 사회서비스원 소속시설 종사자 역량강화 교육(1.0천만원) · 사회서비스원 소속시설 직무수행, 역량강화교육, 실무능력향상을 위한 종사자 실습 운영 • 사회서비스원 소속시설 및 사업단 운영지원(1.0천만원) · 사회서비스원 시설 및 사업단 운영지원/ 직영,수탁시설, 사업단 서비스 품질조사 · 노무, 회계, 홍보 컨설팅 및 간담회 개최											
광주	• 사회서비스원 소속시설 품질향상 계획 수립 (22년 2개 영역 추가수립) · 후원금품 관리체계/후원금품 관리지침, 후원금품 발굴 매뉴얼 수립 등 · 홍보활성화/ 기관 내부 홍보교육 업무편람 수립											
대전	• 소속시설 인사평가 시스템 개편 · 직제정립: 본부 및 소속시설 간 직제 개편안 마련, 소속시설-본부 간 시설-시설 간 인사이동 경로 설계 · 소속시설 직원평가제도 신설, 평가연동 보수체계 방향 정립 • 사회서비스원 소속시설 전문교육역량과정 운영(7회), 보육분야(5회), 요양분야(8회) : 노무, 직무, 정보화 등 • 소속시설 환경 개선 사업 · 소속시설의 노후, 파손 등에 대한 개보수 지원을 통한 공공성 강화 * 취약(노후)시설 실내외 긴급개보수 2백만원×5개소=1.0억원 · 실내도배, 누수, 외부보수, 노후비품 교체 • 소속시설 방역물품 제공 및 신규시설 홍보 등 지원(2.6천만원)											
세종	• 소속시설, 수탁 및 대행사업에 대한 인큐베이팅 제공기능 강화 · 신규사업 조기안정과 성과창출을 위한 초기지원 실시 * 인큐베이팅 전담부서 설치 (23년 계획) • 교육훈련체계 고도화를 통한 종사자 역량 제고 · 직무유형별, 직급별, 근속연수별 필요역량을 도출하여 입체적인 인재상, 보직경로 도출 · 인재양성을 위한 역량기반 교육훈련 체계구축 및 시행(22년) • 저성과자 관리지원계획 수립 및 시행(22년 하반기) · 저성과자의 정상트랙 복귀를 위한 관리제도 구축 및 시행 • 전체 사업장에 대한 업무매뉴얼 개발(22년 상반기) · 업무 매뉴얼화를 통한 일정 수준의 서비스 품질 보장 도모 • 서비스 품질 평가체계 구축 시행 · 서비스 품질관리와 평가체계 분리하여 실효성 있는 관리 시행 <table><tr><td>구분</td><td>관리방안</td><td>관리주체</td></tr><tr><td>서비스 과정</td><td>고객만족도 관리 시행(CS, VOC관리 등)</td><td rowspan="2">서비스 제공부서</td></tr><tr><td>품질조사</td><td>서비스 영역별 만족도 조사 시행</td></tr><tr><td>품질평가/환류</td><td>서비스 질 평가, 개선방안 환류 시행</td><td>평가부서</td></tr></table>	구분	관리방안	관리주체	서비스 과정	고객만족도 관리 시행(CS, VOC관리 등)	서비스 제공부서	품질조사	서비스 영역별 만족도 조사 시행	품질평가/환류	서비스 질 평가, 개선방안 환류 시행	평가부서
구분	관리방안	관리주체										
서비스 과정	고객만족도 관리 시행(CS, VOC관리 등)	서비스 제공부서										
품질조사	서비스 영역별 만족도 조사 시행											
품질평가/환류	서비스 질 평가, 개선방안 환류 시행	평가부서										

〈표 3-45〉 광역도 사회서비스원 소속시설 지원사업 현황(2)

경기	· 사회서비스원 소속시설 운영지원 · 사회서비스원 소속시설 온라인 상담 및 방문 컨설팅 · 사회서비스원 소속시설 예산회계분야 방문 컨설팅 · 사회서비스원 소속시설 대상 노무회계 등 컨설팅 지원
강원	· 사회서비스원 소속시설 종사자 교육 및 심리지원 · 소속시설 종사자 근로자 지원프로그램(EAP) 심리상담 서비스 지원 * 개인별 심리상담 29건, 힐링 프로그램 88건 실시(2022) · 소속시설 종사자 통합교육 계획 수립 및 실시 · 종합재가센터 치우개선 · 종합재가센터 치우개선 수당체계 및 인건비 표준안 마련 · 종합재가센터 설치신고 및 서비스 실시 · 규제자유특구 원격의료 실증지원 업무협약 및 맞춤형 직무교육(* 원격의료 실증) · 광역자활센터 수탁 운영 · 지역특성 광역자활사업 개발 및 운영 · 자활근로사업단 육성 및 기업창업지원 · 소속시설 표준운영 프로그램 개발 · 소속시설 사회서비스 품질관리 모형 GI-SOS 개발 · 소속시설 품질관리 설명회 · 종사자 및 이용자 서비스 품질 및 만족도 조사, 품질관리 결과보고서 제작 · 소속시설 품질관리 지원계획 수립 · 소속시설 서비스 매뉴얼 제작
충남	· 사회서비스원 소속시설 물품구입 지원 (1.6천만원) · 사회서비스원 소속시설 종사자 치우개선 및 복리후생 강화 · 소속시설 운영비 지원 확대 (1.6천만원→5.6천만원) · 종사자 역량강화를 위한 학습모임 지원(19개소) · 행정업무 원화 및 직무능력 향상을 위한 가이드라인 발간(*문서작성을 위한 기준제시, 계획서, 보고서 서식 표준화) · 사회서비스원 종사자 힐링 지원 · 사회서비스 종사자 소진예방, 업무스트레스 완화 · 시설별, 직급별 종사자 참여 세분화를 통한 심화사업 (*직급, 경력 구분을 통한 세대간 네트워크 및 친목도모) * 시설장, 중간관리자, 실무자 정서지원 · 소속시설 종사자 고용안정성 확보 · 소속시설 종사자 만족도 조사 및 근로조건 파악 · 실태조사 기반 우선순위 설정, 조사자료에 기반한 해결방안 모색 · 소속시설간 협력체계 구축 및 활성화 · 소속시설장 월례회의(총 7회), 소속시설 직원간담회, 대체인력 월례회의, 만족도 조사(소속시설 전수) · 소속시설 품질 관리 · 소속시설 운영점검, 평가 등을 통한 품질향상 도모 · 소속시설별 운영기준 마련, 격월 모니터링, 분기별 컨설팅 · 소속시설 운영평가(각 시설별 평가지표 등 기준 마련) · 소속시설 실적관리, 월례회의, 근무성적 평정 · 소속시설 종사자 치우개선 (피복지원, 복지포인트 신설 등) · 소속시설 및 종사자 관리체계 구축(운영평가, 근무성적, 실적취합) · 소속시설 운영 성과보고서 제작 · 소속시설 보상체계(성과관리체계) 확대를 통한 이직률 감소 추진
전북	· 소속시설 운영기관 활성화 · 소속시설 조직진단 및 모니터링, 경영컨설팅 지원 · 소속시설 이용자 및 종사자 만족도 조사 · 소속시설 운영규정 점검 및 정비 · 소속시설 직원연수 및 운영방안 연구 · 국공립 사회서비스 시설 표준운영 및 유형별 매뉴얼 개발, 민간시설 배포 · 소속시설 종사자 근로조건 향상 · 소속시설 종사자 직접고용률 100% 달성 · 소속시설 종사자 생활임금 반영 (* 인건비 미만영 기관 생활임금 반영, 추가수당 지급)
제주	· 사회서비스원 소속시설 운영지원 · 사회서비스원 소속시설 회계운영 지도관리 · 사회서비스원 소속시설 현장간담회, 종사자 욕구조사, 통합 운영보고서 제작 및 보고

- 이외에도 강원도는 종합재가센터 사업 내용에 원격의료 실증사업에 참여하고 있고, 소속시설 품질관리모형 개발, 소속시설 지원계획 수립 등의 특화사업 추진
- 또한 대전시는 소속시설의 평가와 연동한 보수체계를 마련하였고, 세종시는 인큐베이팅 전담부서 설치, 저성과자 관리지원계획 수립 등의 사업 추진

- 대구시에서도 민관 협력지원체계 구축과 함께 ESG경영을 추진하고 소속시설에 대해서는 경영컨설팅과 성과관리 모니터링 등을 실시하고 있음
- 인천시도 시설운영의 공공성 제고를 위해 경영컨설팅과 시설 안전점검 그리고 긴급 틈새돌봄 등의 서비스를 지원하고 있음

〈표 3-46〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(1)

지역	지원 내용	
	공동	소속시설
서울	- 서비스품질관리 - 정기적인 서비스 품질 모니터링 - 종합재가 사례 양식 일원화 - 소속기관 목표관리: 연간목표 및 이행여부를 통한 자체 사업관리 - 품질관리 자문위원회 운영 - 공공돌봄 우수사례 발굴 및 실천사례집 제작 - 근로자 안전보건관리 및 안전보건교육 - 근로자 감정노동보호관리 - 위험성 평가 및 시설안전점검 - 안전보건컨설팅 등을 위한 안전보건관리조직 운영 - 종사자 역량강화교육 - 기본, 직무, 소통, 공공역량 강화 교육	- 모두돌봄센터(종합재가센터) 운영 - 소속기관 관리·지원: 규정·지침관리, 운영지원(인사, 복무, 교육 등), 동향보고·민원관리, 평가·모니터링, 종사자 정례 회의, 피복제작, 기타 운영관리 등 - 적극개입사례(민간기관) 유형 및 기준정리 - 자차구별 담당자 및 공무원 대상 사업 안내 및 교육 - 서면모니터링(연 12회) - 데이케어센터 운영 - 야간운영 예산 확보 지속 노력 - 긴급돌봄지원단 운영 및 관리 - 긴급돌봄 인력 전문성 강화: 기본 교육 강화(3일, 20시간) - 국공립어린이집 운영 - 발달지원 영유아 발달모니터링 사업 지원, 영유아 정기 무료 안과검진 (업무개선) 대체보육교직원 지원 사업 및 DB관리, 연차휴가 사용 지원
대구	- 민·관 협력지원 체계 구축 및 ESG 경영 추진 - 현장선도형 복지정책 연구·개발 - 돌봄 특화사업 추진 및 민간사회서비스 품질 건진 - 자체 긴급돌봄서비스 지원 등 - 민관기관 컨설팅 지원사업 - 사회서비스 종사자 역량강화 교육 - 사회복지시설 안전점검 지원사업 - 교통복지사업 - 국·공립시설 등 소속시설 운영 및 지원 - 소속시설 종사자 역량강화, 공동의무 교육	- 사회복지 대체인력지원센터 운영 - 화복지시설 종사자의 휴가, 교육, 경조사 등에 따른 업무 공백 시 대체인력 파견지원 - 국·공립시설 공공운영(마을, 어린이집, 주간보호센터, 육아종합지원센터) - 법안점검(연1회), 경영컨설팅(연4회), 성과관리 등 모니터링
대전	- 사회서비스기관 경영컨설팅 - 기관의 수요를 반영한 맞춤형 컨설팅 - 분야별(회계행정, 비전설계, 신규 개발분야 등) 컨설팅 - 사회서비스종사자 역량강화교육 - 유사기업과의 컨소시엄 및 자체운영방식을 통한 교육 - 사회서비스종사자 힐링 및 심리지원사업 - 민간기관 시설안전지원 점검 - 시설 안전 점검 및 소방안전교육 진행 - 소속시설 운영 지원 - 취약(노후)시설 환경개선, 안심환경 조성사업	- 국공립어린이집 운영 - 종사자 심화교육 및 매뉴얼 지원 - 특화 보육프로그램 및 표준운영모델 개발 - 종합재가센터 운영 - 서비스 종사자의 고용 안정화 및 전문성 역량강화 - 공공센터(위탁사업) 운영 - 전문성 강화 및 사회서비스 질 개선(상시 모니터링 및 직원 교육훈련, 운영위원회 운영)
인천	- 복지지원 발굴 등을 위한 시민참여 활성화 - 지역사회맞춤형돌봄 시민지원단 운영 - 지역사회보장협의체 역량강화 - 사회복지기관 ESG 경영실천 지원 - 민·관 협치 워크숍 - 공공돌봄서비스 지원(시설, 사업단 모니터링, 운영지원) - 서비스 품질 향상을 위한 종사자 처우개선 - 전문성 향상 및 역량강화 교육 지원 - 심리상담 지원 등 종사자 처우개선 - 시설운영 공공성 제고 - 종사자 국내연수활동지원 - 경영컨설팅, 시설 안전점검, 운영지원, 긴급 틈새 돌봄 지원 - 대체인력지원센터 운영	- 고령사회대응 및 돌봄종사자를 위한 지원체계 마련 - 노인맞춤형돌봄서비스 지원 - 돌봄 종사자 지원 및 좋은 돌봄 환경 구축 - 아동의 건강한 성장을 위한 보육 서비스 - 육아환경 조성을 위한 지원기관 운영 - 거점 돌봄센터 운영

〈표 3-47〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(2)

지역	지원 내용	
	공통	소속시설
광주	• 직원 역량강화교육 추진 • 소속시설 종사자 역량강화활동 지원 • 긴급·틈새돌봄서비스 운영 • 비대면 돌봄-안심+스카트 지킴이 사업 • 민간시설 품질 관리 체계 개발 및 보급 • 사회서비스 발굴을 위한 공모전 • 맞춤형 컨설팅 및 안전점검 지원사업 • 지역복지 네트워크 협력사업 • 시민, 기관종사자 사회복지 교육 • 공공돌봄 운영지원	
울산	• 민간기관 운영 지원 · 노무·회계 등 경영컨설팅 지원 · 시설안전점검 지원 · 사회서비스종사자 역량강화 지원사업 · 표준 운영 프로그램 개발 및 보급 • 사회서비스 품질개선 · 서비스 질 향상, 이용자 만족도 개선을 위한 모니터링 • 민관협력네트워크 · 지역사회복지자원연계 및 협력체계 구축 • 공공지원 운영 사업 · 대체인력지원센터, 지역사회서비스 자원단 운영	• 소속시설 운영 지원 · 장기요양요원지원센터 운영 · 긴급돌봄사업 운영 · 종합재가센터 설치·운영 · 국·공립시설 수탁, 노인요양시설 수탁·운영
세종	• 복지정책 연구 • 지역복지지원 개발 및 연계 · 민간 참여형 온라인 정보생태계 구현 · 종합복지센터 활성화 방안 모색 • 업무 효율화, 전문화를 위한 인력·조직관리 · 조직 효율성 향상을 위한 조직개편 시행 · 능률향상을 위한 교육훈련체계, 업무매뉴얼 개발 • 전사적 차원의 ESG경영체계 도입	• 고품질 돌봄서비스 제공 품질향상을 위한 모니터링 · 돌봄종사자 안전강화를 위한 방역물품 지원 · 수요자 중심 서비스 제공 · 종사자 교육·훈련·정신안정 지원 · 돌봄환경 구축 · 서비스 품질 평가체계 구축·시행 • 지역복지현장 협력 및 지원 · 사회복지종사자 역량강화 지원 · 사회복지시설 및 서비스 제공기관 지원 · 지역복지 연합 지원 사업
경기	• 공공성 강화로 도민신뢰 제고 · 지역균형발전을 위한 인프라 확충 · 통합돌봄센터 설치·운영을 통한 지원 · 신규 사회서비스 개발 • 인권 존중 환경조성 · 종사자 처우개선 지원 · 인권·윤리·ESG경영을 통한 공공의 책임 강화 • 협력사업 추진 · 민간시설 지원기능 강화 · 협력체계 강화 및 네트워크 확장 · 기본계획과 연계한 지역계획 수립 지원 • 교육컨설팅 지원 · 제공기관 교육, 사업컨설팅, 지역연계교육 • 품질관리평가 · 통합관리, 모니터링 현장점검, 성과분석, 평가보고 • 사회서비스 홍보	• 돌봄서비스 품질향상 · 역량강화를 위한 교육 확대 · 현장중심 업무매뉴얼 개발 및 우수사례 전파
제주	• 긴급돌봄서비스 인프라 구축 (긴급돌봄지원단 운영) • 마을중심 돌봄모델 개발 • 민간 기관과의 상생 및 협력을 통한 서비스 품질 개선 · 사업 운영, 시설 지원 및 종사자 역량 강화 · 사회서비스 전달체계 개선, 네트워크 구축으로 민·관 업무 효과성 증진 • 사회서비스 이용력 제고 · 사회서비스 제공기관 현황 및 이용 시 유의사항 등 카드뉴스 제작 및 배포	• 국공립 사회서비스 시설 수탁 운영 · 시설 채용 및 운영지원, 회계운영 지도·관리 · 현장간담회 및 종사자 욕구조사, 통한운영 보고서 제작 및 배포

〈표 3-48〉 사회서비스원 소속시설 지원사업 세부내용(3)

지역	지원 내용	
	공통	소속시설
강원	· 종사자 교육 및 심리자원을 통한 조직 역량 강화 · 자체 필수교육 및 법정 의무교육 진행 · 근로자지원프로그램(EAP) 심리상담 서비스 지원 · 윤리·인권 경영센터 운영 · 소속시설 품질관리(GI-SOS) · 공공센터 운영관리 · 긴급 돌봄 서비스 제공 · 민간 사회복지시설 지원 · 도내 민간협력 네트워크 구축 · 컨설팅 및 안전점검 지원 · 표준 운영 프로그램 개발	· 다함께돌봄센터 운영 · 종사자 관리, 운영관리, 서비스 품질관리 · 지역사회서비스지원단 운영 · 종사자 역량강화를 위한 교육, 훈련 · 사회복지대체인력지원센터 운영 · 연가, 교육, 경조사 등으로 불가피하게 돌봄서비스를 제공하지 못하는 경우 대체인력 파견 지원 · 장기요양요원지원센터 운영 · 권리침해에 관한 상담 및 지원 · 역량강화를 위한 교육 지원
충남	· 충남형 사회서비스 모델 개발·보급 · 지역기반 돌봄모델 연구·개발 · 도시·농촌 상생특화 사회서비스 모델 개발 · 서비스 품질향상을 위한 표준 매뉴얼 개발·보급 · 충청남도 복지현장 및 정책 현안을 반영한 연구지원 · 긴급·특새돌봄지원사업 운영 · 종사자 처우개선 및 복리후생 강화 · 운영지원을 위한 물품 구입 · 업무역량 강화를 위한 학습모임 지원 · 가이드라인 발간 · 사회서비스 종사자 힐링지원 · 고용형태·근무환경 개선 · 시설 품질관리 자원체계 확립 · 안전점검지원사업, 안전용품 지원 · 경영컨설팅 및 서비스 품질관리	· 민간운영 기피시설 등 수탁 운영 · 다함께돌봄센터 표준운영모델 개발 · 역량강화 워크숍, 표준운영매뉴얼 발간·배포, 네트워크회의 · 정책발굴단 및 자문단 운영 · 청년정책발굴단 운영(모집-전문교육-현장조사-제안서 발간) · 의제 발굴 도모 및 보고서 발간 · 민간기관 돌봄 파트너십 구축 · 주민공동체 활성화, 민간 중심의 지역사회통합돌봄 모형 구축 지원
전북	· 수탁기관 운영 활성화 지원 · 효율적인 재정관리 및 사업운영을 위한 업무지원 · 모니터링 및 조직진단을 통한 운영내실 증대 · 소속시설 만족도 제고 및 종사자 직무역량 강화 · 단계적 ESG 경영 실천 지원 · 종사자 전문성 향상 및 처우개선 · 근로조건 향상 · 인권보호체계 구축 및 운영 · 보수교육 및 전문성 향상 교육 · 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공	· 국공립사회서비스 제공기관 수탁 및 공공성 건인 · 표준운영 매뉴얼, 유형별 개선점 포함 매뉴얼 발간 및 배포 · 민간제공기관 서비스 품질향상 지원 · 정보공개제 운영 · 단계별 컨설팅 운영(노무, 법률, 세무·회계 등 맞춤형 컨설팅 지원, 모니터링을 통한 활성화 지원)
경남	· 서비스원 운영시설 서비스 품질향상 방안 · 근무환경 및 처우개선 방안 · 종사자 교육계획 · 서비스 질 개선 방안 · 차별화된 돌봄서비스 시범사업 개발 및 시행 · 민간 제공기관 지원 · 컨설팅(노무, 경영, 법무, 재무회계) 지원 · 종사자 역량강화(집합, 파견, 연계 교육) · 안전점검(소방, 시설, 가스, 전기, 재난) 지원 · 종사자 대체인력 지원	· 경상남도장애인종합복지관 광역기능 강화 · 경남형 프로그램 개발·운영·보급, 종사자 역량강화 · 어린이집 서비스 품질향상 지원 · 직영어린이집 상근 비담임 교사 배치, 아동학대 예방 지역 사회 연계 프로그램 실시 · 노인전문요양원 서비스 품질향상 및 종사자 심리지원 · 숙식가능 가족면회실 운영, 종사자 심리지원 프로그램 실시 · 지역사회 돌봄공백 최소화를 위한 다각적 지원 · 수행기관 서비스 제공현황 모니터링 및 지도점검 · 서비스질 향상을 위한 컨설팅 실시 · 돌봄서비스 사각지대 돌봄서비스 지원 · 학대피해 중증장애인 일상회복을 위한 인력 파견 · 경남 지역사회통합돌봄 시범사업 컨설팅 지원 · 부정발화 이용자 대상 심리상담 지원 · SOS 응급일일 서비스를 통한 긴급상황 지원

- 특히 충청남도는 소속시설 운영 시 민간이 기피하는 시설을 수탁시설로 운영하고 있고 다함께 돌봄센터와 관련해서는 표준운영모델을 개발하여 지원하고 있음(*충청북도도 시설수탁 우선순위를 별도로 설정하여 수탁시설 선정시 활용)

〈표 3-49〉 충청북도사회서비스원 시설위탁우선순위

순위	항목	비고
1순위	공공성 (공적 책임성)	충북도 민간위탁 시설 중 타부처와 공적 협력이 절대적으로 필요한 시설
2순위	신규시설	정부와 충북도가 추진하는 시설
3순위	위기사설 (평가하위, 비위시설)	복지부시설평가 또는 충북도와 자치단체에서 감사 등을 통해 문제가 되는 시설
4순위	위탁포기사설 (사군포함)	환경변화에 따라 위탁법인이 위탁을 포기한 시설
5순위	직영시설	충북도가 그동안 직접 직영 운영하였지만 효율성과 효과성에서 민간위탁이 필요하다고 판단되는 시설
6순위	민간이 위탁을 꺼려하는 시설	사회복지환경변화에 따라 업무와 처우 등에서 민간에서 위탁받기를 꺼리는 시설 : 학대, 성폭 등

자료 : 충청북도 사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

〈표 3-50〉 서울시사회서비스원 소속시설 지원사업 현황

구분	주요지원사업
서비스품질 관리	소속기관(종합재가센터, 데이케어센터, 어린이집) 모니터링 · 종합재가서비스팀, 어린이집 운영팀 자체 모니터링을 통한 서비스 품질 관리 · 종합재가 대면 3회, 서면 10회 / 어린이집 대면 1회, 서면 3회
	소속기관 2022년 목표관리 계획 수립 및 점검 성과관리 · 소속기관 21개소 대상 2022년 목표계획 및 목표 관리(분기별 시행)3회 · 2021년 만족도 결과 반영 개선계획, 분기별 목표점검 및 이행계획 수립
	통합정보시스템(종합재가센터, 어린이집) 안정적 운영을 위한 관리 · 내부 정보시스템 관련 사용 항목 재구성 및 점검, 업체 전달 · TF팀 구성을 통해 전산시스템의 현황 공유 및 방향성 논의
	돌봄서비스 이용자 및 보호자 만족도 조사를 통해 서비스 품질 관리 · 이용자 및 보호자, 직원 전체 대상 만족도 조사 진행
	내부 공모전을 통한 실천 사례집 제작 및 배포 · 내부 공모전을 통한 공공돌봄 실천사례 발굴 및 공유 · 실천사례집 공모전을 통한 사회서비스원의 돌봄 우수사례 소개
	현장 활용성을 강화한 역량강화 교육 운영 · 분야별 전문 강사진(간호사, 물리치료사 등) 초빙 교육 내용 전문성 강화 · 자체 제작 실습 중심 온라인 콘텐츠 활용한 지속적 학습환경 제공
종사자 역량강화	지속적인 청년 및 행동강령 교육을 통한 공직 가치관 강화 · 기관 사례 기반 자체 제작 마이크로러닝 과정 배포 및 학습진행 · 신입직원 교육으로 임직원 행동강령 교육 1시간 이상 필수운영
	긍정적인 조직문화 조성을 위한 소통 및 리더십 역량강화 · 조직문화 활성화 프로그램을 통한 소통 강화 및 협업 문화 · 관리자급 대상 직장내 괴롭힘 방지 교육으로 비범직한 리더
	민간 사회서비스 제공기관 지원 · 기존 법률·지문, 회계, 노무의 범위에서 벗어나 민간기관 지원 사업운영 범위 내에서 적용할 수 있는 교육 컨설팅 도입 · 서울시사회서비스원만의 교육 특성 장점 활용 극대화(소속 작업치료사, 물리치료사 및 교육 협력 기관 활용 등)
근로자 안전관리	민간기관 교육지원 강사풀 · 서울시물리치료사회, 대한감염관리간호사회 등 돌봄서비스 제공 시 필요 학습 분야 확
	온라인 실습콘텐츠 추가 제작 및 · 돌봄인력 2차년도 교육실습콘텐츠 개발 및 · 돌봄인력 1차년도 교육실습콘텐츠 민
	재단 근로자의 감정노동으로 인한 건강증해 · 직원마음돌봄프로그램운영(6회, 133명), 감정노동보호매뉴얼개정및배포·교육(전근로자), 권리보호를 위한 녹음 장비보급(150대), 찾아가는 마음인심서비스를 통한 심리지원 연계(4개소, 46명) · 서울시감정노동종사자권리보호센터 연계:네트워크참여, 감정노동 안내·홍보
	안전보건교육, 시설안전점검을 통한 근로자 산업 · 소속기관 및 분부 위험성평가 실시(연 1회), 안전보건 개선방안 내부 제언제도 운영, 모니터링 연계 시설안전점검(분기 1회)

자료 : 서울시 사회서비스원(2022) 사회서비스원 사업계획서

〈표 3-51〉 중앙사회서비스원 경영평가 중 소속시설 평가 내용

구분	소속시설 운영추진실적	작업시설운영 서비스 제공인원 목표달성여부	종합재가센터 활성화	주요 지적사항
	4.70	4.70	2.35	
서울	4.32	3.53	2.35	- 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 단기, 중기, 장기로 시기별·사업별 목표 설정이 구체적이고 로드맵 작성 이 우수함. 또한 소속시설 운영사업 결정이 공급자 중심이 아닌 이해관 계자들의 의사가 사업방향에 반영되는 등의 노력이 돋보임 - 연간목표 수립 과정에서 지역별 이용자 규모와 특성 등을 반영하며 국 공립 어린이집, 종합재가센터 미설치 자치구에 설치하는 세부방안 제시 되면 좋을 것임 - 요양시설(사립동대문실버케어센터) 운영이 본 계획에는 있었으나 취소되 었음. 향후 시설 추진을 통해 요양시설의 운영을 고려하는 다른 사회서 비스원에게 모범사례 제시가 필요함 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 민간협회, 유관기관과의 MOU, 정책실무자문위원회, 치매안심센터와의 협력 등 지역사회 내 이해관계자와 다양한 협력체계를 구축하여 종합재 가센터의 지역사회 내 자리매김을 위한 노력이 우수함 - 이용자가 종합재가센터를 이용하게 되는 경로 등 이용자 확보를 위한노 력의 구체적인 내용의 제시가 필요함
대구	3.33	2.50	1.67	- 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 시설의 공통 모니터링 체계 구축 및 특성별 중점지원(전국 최초 노숙인 시설 체험홈 운영 사례) 노력 우수함 - 어린이집 설립목표가 상대적으로 미흡함. 미달성의 원인 파악과 대응, 모니터링 및 환류의 과정이 다소 미흡함 - 민간기관과의 협력교류에 대한 지속적인 노력이 필요함 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 시설의 공통 모니터링 체계 구축 및 특성별 중점지원(전국 최초 노숙인 시설 체험홈 운영 사례) 노력 우수함 - 어린이집 설립목표가 상대적으로 미흡함. 미달성의 원인 파악과 대응, 모니터링 및 환류의 과정이 다소 미흡함 - 민간기관과의 협력교류에 대한 지속적인 노력이 필요함
인천	3.33	2.50	1.67	- 기관장 리더십 - 주기적인 전직원 비대면 회의 개최, 직원동호회, 소속시설과 본부의 소 통 활성화 등을 위해 노력하였음. 일부 의견이 경영에 반영되거나 인천 시 및 복지부와 의견 공유된 점은 긍정적임 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 소속시설 운영 및 목표 수립을 위해서 소속 기관과 FGI 및 연구를 진 행하는 노력이 돋보임 - 이동지원서비스(따뜻한 동행) 등 '22년 1차 지역사회통합돌봄 선도사업 종료 이후에도 지속될 수 있도록 다양한 사업의 검토가 필요함 - 소속시설별 실적을 체계적으로 점검·관리하기 위한 시스템을 구축하여 운영의 내실화가 필요함. 시설 이용자 목표치가 낮은 편이므로 적극적인 목표설정이 필요함 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 종합재가센터가 지역사회에서 자리매김하기 위한 노력성이 우수함 - 성과에 대한 기록이 체계적으로 이루어져야 함 - 종합재가센터 이용자 목표치가 소극적으로 설정됨에 따라 달성률이 높은 점을 개선할 필요가 있음
광주	3.33	4.00	1.33	- 인사관리의 적절성 - 교육 수요조사를 통해 교육계획을 수립하고 본부 및 소속시설 종사자의 교육을 시행한 점은 긍정적임. 이에 따라 종사자의 교육훈련에 대한 만 족도가 높음. 교육성과를 인사 평정에도 활용할 것을 제안함 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 사업 조직별 실적을 점검관리하기 위한 각각의 시스템 운영이 우수함 - 설립목표 자체가 낮은 점이 아쉬우며 적극적인 목표수립이 필요함 - 소속시설 운영시스템을 P-D-C-A 기법을 통해서 실행할 필요가 있음 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 지역환경 분석을 통해 신규 종합재가센터를 설립하기 위한 적극적인 노 력이 타 시·도 사회서비스원의 모범사례가 되며, 이용자 확보를 위한 노력이 우수함 '지역사회 자리매김 노력'을 위해 보다 다양한 유형의 민간기관과의 협 력과 서비스 유형별 수요량, 서비스 이용자의 특성 등을 고려한 추가적 인 노력이 필요함

중앙사회서비스원 경영평가 중 소속시설 평가 내용(표계속)

구분	소속시설 운영추진실적	직영시설운영 서비스 제공인원 목표달성여부	종합재가센터 활성화	주요 지적사항
	4.70	4.70	2.35	
대전	3.30	0.50	2.00	- 조직관리의 적정성 - 조직의 역할 분담이나 실체의 구체성이 결여되어 있음. 소속시설에 대한 직제, 위임전결 규칙 정립 등 조직구조, 운영체계에 대한 구체적인 과정, 결과 제시가 필요함 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 통계자료를 기반으로 종사자 수당 신설 및 생활임금 도입 등 종사자 처우개선 방안을 마련하고자 하는 노력이 우수함 - 중기목표 설정과 이용자 규모 예측 등의 추가적인 노력이 필요함 - 소속시설 운영 시 규모, 위치, 종사자의 전문성 등을 고려한 관리기술서가 필요하며, 소속시설에 대한 질적 관리에 방안 구축이 필요함 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 종합재가센터 2개소 운영과 관련하여 연구가 수행되는 등 사전지역사회 기반의 수요공급분석이 돋보임 - 지역사회에서 자리매김하기 위해서는 민간기관과의 관계, 종사자와의 간담회 이외에 지역사회의 서비스 유형별 수요량, 서비스 이용자의 특성 등이 반영될 수 있는 방향으로 개선될 필요가 있음
세종	3.33	1.00	1.67	- 재정계획의 적정성 - 중장기 재정계획과 예산 연동 수준에서 종합재가센터, 소속시설의 사업비 절감 시나리오를 제시함. 또한 경상비 절감과 자원확보를 위한 자구 노력 방안을 제시한 점은 긍정적으로 평가됨 - 예산운용 및 집행의 적정성 - 지법출자출연기관 예산 편성 수칙을 준수하면서 항목별 편성기준을 이행하고 있었음. 본부 및 소속시설 재무관리 업무연찬회를 실시하여 회계업무의 투명성과 공정성을 확보하기 위한 노력을 하였음 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 신규시설을 위한 별도의 운영 점검을 실시하는 등 상시 모니터링 체계가 전문화됨 - 선도적인 소속기관 운영에 초점을 두고 목표·과정목표·결과·성과를 평가하는 성과평가 장기계획이 필요함 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 종합재가센터 운영모델 개발연구 수행, 통합형 운영방식 전환 노력이 우수함 - 종합재가센터 이용자수 목표치가 소극적임. 적극적인 계획 수립이 필요함 - 종합재가센터의 활성화 및 통합형 운영방식 등 전환 노력이 필요함 - 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과의 적절성 - 소속시설 노사협의회 운영을 통해 소통창구 마련 및 고충처리과정의 공식화, 인력 충원 요구 일부 수용 등의 성과가 있음
경기	3.00	4.00	2.00	- 인사관리의 적정성 - 본부 및 소속시설 직원 신규채용 시 전문기관 위탁(2회), 도(道) 통합채용 운용(2회), 인사위원회 기능 강화를 통한 채용의 공정성 및 투명성을 확대하였음 - 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 문제 시설에 대한 타겟팅을 통해서 소속시설의 운영 평가 및 지원하는 등의 노력이 돋보임 - 지역 이용자 규모 및 특성을 반영하기 위한 체계적 노력이 필요함 - 소속시설 대표 사례를 간략 기술하여 운영성과의 가시성을 높일 필요가 있음 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 간호조무사 채용을 통한 코호트격리시설(요양시설) 긴급돌봄 인력 확보하여 운영하는 등 경기도형종합재가센터의 보건의료복지 연계 공공돌봄 모델 마련이 우수함 - 지역적 균형을 이룬 종합재가센터의 설립과 지역적 특성, 수요자의 특성과 관련한 다각적인 노력 방향으로 개선이 필요함

중앙사회서비스원 경영평가 중 소속시설 평가 내용(표계속)

구분	소속시설 운영추진실적	작업시설운영 서비스 제공인원 목표달성여부	종합재가센터 활성화	주요 지적사항
	4.70	4.70	2.35	
강원	3.00	2.00	2.00	- 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 소속시설 운영의 모델 구축 및 공공지원시스템 구축 운영 등이 우수함 - 강원지역의 면적을 고려하여 사회서비스원에서 수탁받아 운영하는 소속 시설의 수를 확대할 수 있는 방향으로 개선이 필요함 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 종합재가센터 이용자 확보를 위한 노력이 우수함 - 종합재가센터의 활동(개입)의 평가를 규정화(매뉴얼)하여 활동(개입)의 평가를 정례화할 필요가 있음
충남	2.33	2.50	1.00	- 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성 - 소속시설 운영을 도입단계-확대단계-안정화단계의 로드맵을 통해 업무의 명료성을 높임 - 어린이집, 요양시설, 종합재가센터가 지역균형에 맞도록 설립계획과 운영계획을 수립할 필요가 있음 - 개별 사업별 개입전략 및 운영 성과 평가를 통해 업무의 정교성을 고도화시킬 필요가 있음 - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 - 천안시 선도사업과의 연계가 이루어져서 운영하는 등의 노력을 기울임 - 이용자 수의 목표치가 낮은 수준이며 이용자 확보 노력이 필요함 - 충남사회서비스원의 미션과 비전에 맞는 소속시설별 개입전략이 필요함. 리더 기관임으로 평가와 모니터링, 서비스 품질 고도화를 위한 노력이 수반되어야 함
경남	3.67	3.00	1.67	- 긴급돌봄서비스의 체계구축 - 긴급돌봄 업무체계가 구체화되어 있고, 모니터링에서 질적평가도 같이 실행하는 등 긴급돌봄 대응체계구축이 자침에 의해서 적절하게 진행됨 - 서비스 제공과정의 모니터링의 정기성이 미흡함 - 소속시설이 긴급돌봄 요청에 체계적으로 대응할 수 있는 시스템의 구축이 필요함 - 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성 - 소속시설 운영평가, 품질진단, 만족도 조사 등 서비스 품질에 대한 상하반기 자체평가를 실시하여 품질관리의 세부 계획을 수립하여 추진하고 있음 - 종사자 근로조건 및 처우개선을 위한 노력 - 소속시설의 상시적인 민원 대응 시스템을 활성화할 수 있는 모니터링 체계 운영 마련이 필요하며, 중장기적인 관점에서 경남사회서비스원 운영방향과 전략에 맞춰 종사자의 근로환경 및 처우개선이 이루어질 필요가 있음 - 서비스 사각지대 지원 노력 - 소속시설 중 피해장애인 쉼터의 민간 곤란사례를 통해 경남사회서비스원이 주도적으로 서비스를 제공함으로써 지역사회에서 고유의 역할 영역을 찾아가거나 확장해 나갈 필요가 있음

- 최근 중앙사회서비스원의 경영평가에서는 대체로 소속시설과의 소통강화, 소속시설의 중장기 사업목표 수립 및 정량적 성과관리체계의 운영, 복지사각지대 해소를 위한 소속시설의 사업운영방향 설정, 소속시설의 품질관리 강화를 위한 사회서비스원의 노력 등이 중요한 지적사항으로 제시
- 따라서 전라북도에서도 소속시설 운영과정에서 타시도 경영평가의 결과를 반영하여 소속시설 운영의 중장기로드맵 작성 필요

IV. 실태조사 결과

가. 시도 사회서비스원 운영실태

나. 사회서비스원 소속시설 종사자
실태조사 결과



IV. 실태조사 결과

가. 시도 사회서비스원 운영실태

- 시도 사회서비스원 소속시설 운영 현황을 보면 본부 직원은 평균 31명, 소속시설 직원은 평균 267명으로 운영되고 있음
- 소속시설 별로 보면 국공립시설은 12개 사회서비스원에서 모두 운영하고 있으며 지역별로 평균 9개소로 평균 114명의 직원이 근무하고 있음
- 종합재가센터는 울산을 제외한 11개 사회서비스원에서 모두 운영하고 있으며 지역별로 평균 3개소, 평균 61명의 직원이 근무하고 있음
 - 종합재가센터는 서울에서 12개소, 309명의 직원으로 가장 많이 운영하고 있으며, 대부분의 지역은 약 2개소를 운영하고 있음
- 공공센터는 서울 등 4개 지역을 제외한 8개 사회서비스원에서 운영하고 있으며 지역별로 평균 5개소, 평균 86명의 직원이 근무하고 있음
 - 공공센터를 가장 많이 운영하고 있는 지역은 경기도(10개소), 직원 수가 가장 많은 지역은 대구(246명)로 나타났고, 가장 적게 운영하고 있는 지역은 경상남도(1개소, 직원 13명)로 운영 현황에서 큰 차이를 보이고 있음
- 정부위탁사업은 강원도 등 5개 지역을 제외한 7개 사회서비스원에서 운영하고 있으며 지역별로 평균 8개소, 평균 92명의 직원이 근무하고 있음
 - 정부위탁사업을 가장 많이 운영하고 있는 지역은 대구(23개소), 직원 수가 가장 많은 지역은 세종(392명)으로 나타났고, 가장 적게 운영하고 있는 지역은 대전, 울산(3개소), 직원 수가 가장 적은 지역은 경기도(7명)로 운영에서 큰 차이를 보이고 있음

(표 4-1) 사회서비스원 소속시설 운영 현황 (단위 : 개소/명)

구분	직원수 (본부)	직원수 (소속시설)	국공립시설		종합재가센터		공공센터		정부위탁사업		기타	
			시설수	직원수	시설수	직원수	시설수	직원수	시설수	직원수	시설수	직원수
강원	22	154	15	71	2	54	4	29	-	-	-	-
경기	51	249	9	114	2	28	10	100	6	7	-	-
경남	19	295	8	147	2	42	1	13	8	93	-	-
광주	23	349	9	163	3	48	5	138	-	-	-	-
대구	64	549	11	245	2	26	7	246	23	32	-	-
대전	45	371	15	150	2	109	2	83	3	29	-	371
서울	-	-	9	136	12	309	-	-	-	-	-	-
세종	26	515	11	94	2	33	-	-	9	392	-	-
울산	26	116	4	95	-	-	-	-	3	10	1	3
전남	31	72	2	19	2	1	5	52	-	-	-	-
전북	20	98	9	61	2	12	3	25	-	-	-	-
제주	17	169	8	74	2	11	-	-	5	84	-	-
평균	31	267	9	114	3	61	5	86	8	92	1	187

〈표 4-2〉 사회서비스원 소속시설 운영 관련 규정 및 기준

구분	사회서비스원 근거	사회서비스원 운영 규정 내 소속시설 관련 규정	인사권	인건비 지급 기준
강원	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	사회서비스원 운영규정과 자체 운영규정 병용
경기	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	사회서비스원 운영규정과 자체 운영규정 병용
경남	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	소속시설 운영규정
광주	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	소속시설 운영규정
대구	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	소속시설 운영규정
대전	사회서비스원 운영규정	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	사회서비스원 운영규정과 자체 운영규정 병용
서울	사회서비스원 운영규정	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	사회서비스원 단일기준
세종	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	소속시설 운영규정
울산	사회서비스원 운영규정	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	소속시설 운영규정
전남	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용		사회서비스원장	사회서비스원 운영규정과 자체 운영규정 병용
전북	사회서비스원 운영규정과 자체 시설지침 병용	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	소속시설 운영규정
제주	사회서비스원 운영규정	소속시설별 별도 운영규정 제정	사회서비스원장	소속시설 운영규정

- 사회서비스원 소속시설 근거는 대부분 사회서비스원 운영규정과 소속시설 자체 시설지침을 병용하고 있으나 다만 서울, 대전, 제주는 사회서비스원 운영규정을 따르고 있음
- 사회서비스원 운영 규정 내에 소속시설 관련 규정을 마련한 지역은 6개로 대전, 서울, 세종, 울산, 전라북도, 제주 등 임
- 사회서비스원 소속시설 책임자에 대한 인사권은 공통적으로 사회서비스원장이 가지고 있고, 인건비 지급은 소속시설 운영규정 기준을 따르는 지역이 6개(경상남도, 전라북도, 광주, 대구, 세종, 제주)로 가장 많았고, 사회서비스원 운영규정과 자체 운영규정을 병용하고 있는 지역이 4개(강원도, 경기도, 대전, 전라남도), 사회서비스원 단일기준을 적용한 지역은 서울 1개로 나타남
- 사회서비스원의 소속시설에 대한 예산지원은 3개 지역(울산, 전라북도, 제주)을 제외한 9개 지역에서 이루어지고 있으며 최소 15백만원(경기도)에서 최대 6,767백만원(서울)으로 지역별로 차이가 있음
- 소속시설에 대한 인력지원이 있는 지역은 4개(강원도, 경기도, 대전, 세종)로 나타났고, 교육지원은 모든 사회서비스원에서 이루어지고 있음
- 소속시설에 대한 공간은 7개 지역(강원도, 대전, 서울, 세종, 울산, 전라북도, 제주)에서 지원되고 있으며, 물품지원은 5개 지역(강원도, 경상남도, 대전, 서울, 세종)에서 이루어지고 있음
- 사회서비스원의 소속시설에 대한 사업지원은 대구를 제외한 10개 지역에서 이루어지고 있고, 소속시설 지원을 위한 전담부서는 모든 사회서비스원에서 운영 중이며 평균 6.75명의 전담지원인력이 있음

〈표 4-3〉 소숙시설에 대한 지원

구분	예산지원			인력지원		교육지원	공간지원		물품지원		사업지원		전담부서 및 인력	
	없다	있다	지원금액 (백만원)	없다	있다	있다	없다	있다	없다	있다	없다	있다	있다	인력(명)
강원		●	345		●	●		●		●		●	●	6
경기		●	15		●	●			●	●		●	●	6
경남		●	190	●		●	●			●		●	●	6
광주		●	156	●		●	●		●				●	5
대구		●	250	●		●	●		●		●		●	5
대전		●	641		●	●		●		●		●	●	12
서울		●	6,767	●		●		●		●		●	●	10
세종		●	100		●	●		●		●		●	●	8
울산	●			●		●		●	●			●	●	8
전남		●	100	●		●	●		●			●	●	4
전북	●			●		●		●	●			●	●	6
제주	●			●		●		●	●			●	●	5
전체(%)	3(25.0)	9(75.0)	951.56	8(66.7)	4(33.3)	12(100.0)	4(36.4)	7(63.6)	7(58.3)	5(41.7)	1(9.1)	10(90.9)	12(100.0)	6.75

- 소숙시설 인력운영에 대한 지원방법으로 인력운영 규정을 별도로 제정하고, 소숙시설 직원을 본부 정원에 포함하고 있는 지역은 3개(경상남도, 전라남도, 전라북도) 지역임
- 소숙시설 직원에게 인건비를 별도로 지원하고 있는 지역은 6개(강원, 경기, 대전, 서울, 세종, 전남)로, 지원금은 최소 21백만원에서 최대 5,059백만원으로 평균 984백만원으로 나타남
- 사회서비스원 소숙시설 직원의 연차 등 복리혜택은 4개 지역(강원도, 경기도, 광주, 서울)이 본부직원과 동일하고, 9개 지역에서 여비도 본부 직원과 동일함
- 사회서비스원 소숙시설의 민원이나 고충에 대한 처리절차는 경상남도, 제주를 제외한 10개 지역에서 마련되어 있고, 사회서비스원에서 소숙시설에 본부 인력을 파견하는 지역은 4개(강원도, 대전, 세종, 제주도)임
- 소숙시설 결원에 따른 대체인력을 지원하고 있는 지역은 4개(강원도, 대전, 세종, 전라북도)로 나타났고, 본부직원과 소숙시설 직원 간 순환보직은 강원도, 대전에서 운영 중임

〈표 4-4〉 소숙시설 인력운영에 대한 지원 방법

구분	소숙시설의 인력운영규정 별도 제정	소숙시설 직원을 본부 정원에 포함	소숙시설 직원의 인건비 별도 지원		본부직원과 동일한 복리혜택	본부직원과 동일한 여비	민원고충 처리절차	본부인력 파견	대체인력 지원	순환보직
			그렇다	지원금액(백만원)						
강원			●	174	●	●	●	●	●	●
경기			●	373	●		●			
경남	●	●				●				
광주					●	●	●			
대구						●	●			
대전			●	21		●	●	●	●	●
서울			●	5059	●	●	●			
세종			●	177		●	●	●	●	
울산							●			
전남	●	●	●	100		●	●			
전북	●	●					●		●	
제주						●		●		
전체(%)	3(25.0)	3(25.0)	6(50.0)	984	4(33.3)	9(75.0)	10(83.3)	4(33.3)	4(33.3)	2(16.7)

〈표 4-5〉 소속시설 직원의 복무 지원

구분	연가(연차)				휴직(출산, 양육 등)			
	동일하지 않음	동일함	관련 규정		동일하지 않음	동일함	관련 규정	
			없음	있음			없음	있음
강원		●		●		●		●
경기		●		●		●		●
경남		●		●		●		●
광주		●	●			●	●	
대구		●		●		●		●
대전		●		●		●		●
서울		●		●		●		●
세종	●			●		●		●
울산		●		●		●		●
전남	●			●	●		●	
전북		●		●		●		●
제주		●		●		●		●
전체(%)	2(16.7)	10(83.3)	1(8.3)	11(91.7)		11(91.7)	2(16.7)	10(83.3)

- 사회서비스원에서 소속시설 직원의 복무와 복리후생을 지원하는 방법으로 연가(연차)는 세종, 전라남도를 제외한 10개 지역에서 본부직원과 동일하고, 이에 대한 규정은 광주를 제외한 11개 지역에서 마련해 놓고 있음
- 다만, 세종과 전라남도는 연차에 대한 지원이 본부종사자와 상이하고 광주는 소속시설 종사자에 대한 연차관련 규정이 별도로 마련되어 있지 않음
- 휴직(출산, 양육 등)에 대한 지원은 전라남도를 제외한 11개 지역에서 본부직원과 동일하고, 광주와 전라남도를 제외한 10개 지역에 휴직에 대한 규정이 있음
- 각종 수당은 모든 사회서비스원에서 소속시설 직원과 본부직원이 동일하지 않고 광주와 대전을 제외한 10개 지역은 이에 대한 규정이 마련되어 있음
- 소속시설 직원의 복지포인트(복지수당)는 강원도, 경기도, 광주, 대전 등 4개 지역이 본부직원과 동일한 것으로 나타났고, 이에 대한 규정은 강원도 등 7개 지역에 마련되어 있음

〈표 4-6〉 소속시설 직원의 복리후생 지원

구분	각종 수당				복지포인트(수당)			
	동일하지 않음	동일함	관련 규정		동일하지 않음	동일함	관련 규정	
			없음	있음			없음	있음
강원	●			●		●		●
경기	●			●		●		●
경남	●			●	●		●	
광주	●		●			●	●	
대구	●			●	●			●
대전	●		●		●	●	●	
서울	●			●				●
세종	●			●	●		●	
울산	●			●	●			●
전남	●			●	●		●	
전북	●			●	●			●
제주	●			●	●			●
전체(%)	12(100.0)		2(16.7)	10(83.3)	8(66.7)	4(33.3)	5(41.7)	7(58.3)

〈표 4-7〉 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원 사업 내용

구분	전문교육 프로그램	인력 파견	운영매뉴얼 제작 배포	성과평가 및 포상	정기 간담회 (워크숍)	정기교육과정 운영	전체
강원	●	●	●	●	●	●	6
경기	●						1
경남	●		●	●	●	●	5
광주	●		●		●	●	4
대구				●			1
대전	●	●	●	●	●	●	6
서울	●		●	●	●	●	5
세종	●	●	●	●	●	●	6
울산	●				●	●	3
전남							-
전북	●	●			●	●	4
제주	●			●	●		2
전체(%)	10(83.3)	4(33.3)	6(50.0)	7(58.3)	9(75.0)	8(66.7)	3.58

- 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원사업으로 전문교육프로그램, 인력파견, 운영매뉴얼 제작 배포, 성과평가 및 포상, 정기간담회, 정기교육과정 운영 등 6개 사업을 모두 운영하고 있는 지역은 강원도, 대전, 세종으로, 지역별로 평균 3.58개 사업을 운영 중임
- 시도 사회서비스원에서 소속시설의 전문성 향상을 위해 대구와 전라남도를 제외한 대부분의 지역에서 전문교육 프로그램을 지원하고 있고, 강원도, 대전, 세종, 전라북도 등 4개 지역에서는 인력 파견이 지원되고 있음
- 운영매뉴얼 제작 배포는 6개 지역(강원도, 경상남도, 광주, 대전, 서울, 세종), 성과평가 및 포상은 7개 지역(강원도, 경상남도, 대구, 대전, 서울, 세종, 제주)에서 지원하고 있음
- 정기간담회(워크숍)와 정기교육과정은 경기도, 대구, 전라남도 등 지역을 제외한 대부분의 지역에서는 운영하고 있음
- 사회서비스원 소속시설의 전문성 향상을 위해 운영되고 있는 전문교육프로그램, 인력파견, 정기간담회(워크숍), 정기 교육과정 운영은 대부분 효과가 있는 것으로 인식되었으나, 운영매뉴얼 제작배포와 성과평가 및 포상에 대해서 경상남도는 사업 효과성이 낮은 것으로 나타남

〈표 4-8〉 소속시설의 전문성 향상을 위한 지원 사업의 효과성

구분	전문교육프로그램		인력 파견		운영매뉴얼 제작 배포			성과평가 및 포상			정기 간담회 (워크숍)		정기교육과정 운영	
	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다
강원	●		●			●			●		●		●	
경기	●													
경남	●				●				●		●		●	
광주	●					●					●		●	
대구	-							●						
대전	●			●		●			●		●		●	
서울	●					●			●			●	●	
세종		●		●			●			●		●		●
울산		●										●		●
전남	-													
전북	●			●							●		●	
제주		●								●	●		●	
전체(%)	7(70.0)	3(30.0)	1(25.0)	3(75.0)	1(16.7)	4(66.7)	1(16.7)	1(14.3)	4(57.1)	2(28.6)	6(66.7)	3(33.3)	7(77.8)	2(22.2)

〈표 4-9〉 소속시설 직원의 직무역량강화를 위해 시행하고 있는 교육

구분	문서작성 및 관리 (행정실무)	프로그램 기획	홍보 및 마케팅	재무회계 관리	프로포절 기획	노무인사 관리	사회복지 제도 및 정책	조사 연구	의사 소통 기법	상담 기법	정서 지원	기타
강원	●			●		●	●		●	●	●	
경기	●		●	●		●						
경남	●	●		●		●			●	●	●	
광주	●					●	●	●	●	●	●	●
대구	●		●	●		●			●		●	
대전	●	●	●	●		●			●		●	
서울	●	●				●			●		●	
세종	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
울산	●			●		●					●	
전남											●	
전북	●		●	●		●					●	
제주	●	●			●						●	●
전체(%)	11(91.7)	5(45.5)	5(41.7)	8(66.7)	2(18.2)	10(83.3)	3(27.3)	1(9.1)	7(58.3)	4(36.4)	11(91.7)	3(60.0)

- 소속시설 직원의 직무역량강화를 위해 문서작성 및 관리(행정실무), 정서지원, 노무인사관리 등에 대한 교육은 1~2개 지역을 제외한 대부분의 지역에서 공통적으로 실시하고 있음
- 다음으로 사회복지서비스원에서 많이 실시하고 있는 교육은 재무회계관리(8개 지역), 의사소통기법(7개 지역)으로 나타남
- 반면에 사회복지 제도 및 정책(강원도, 광주, 세종, 프로포절 기획(세종, 제주), 조사연구(광주) 등에 대한 교육은 1~3개 지역에서만 지원되고 있음
- 소속시설 직원의 직무역량강화를 위해 필요한 교육으로 문서작성 및 관리, 프로그램 기획, 홍보 및 마케팅, 재무회계관리, 프로포절 기획, 노무/인사관리, 의사소통기법, 정서지원 등에 대해서 대부분 필요한 것으로 인식하였고, 특히 재무회계관리와 노무/인사관리, 정서지원 교육에 대한 필요성이 높게 나타남
- 사회복지제도 및 정책, 조사연구, 상담기법에 대해서는 필요하지 않다는 의견(1개)도 나타남

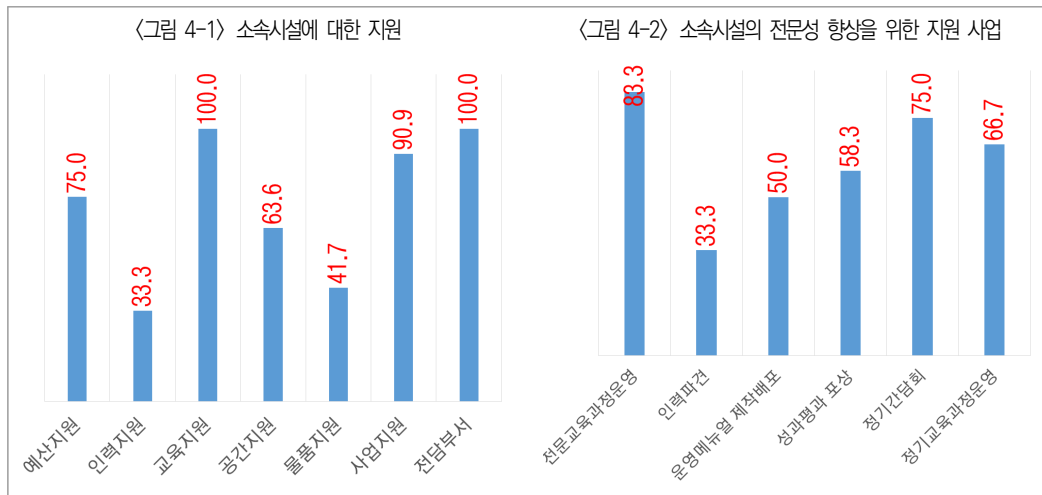
〈표 4-10〉 소속시설 직원 직무역량강화를 위한 교육 필요성 정도

구분	문서작성 및 관리		프로그램기획		홍보 및 마케팅		재무회계관리		프로포절 기획		노무/인사관리	
	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다
강원		●	●		●			●	●			●
경기		●				●		●				●
경남		●	●		●			●	●			●
광주	●		●		●			●	●			●
대구		●			●			●				●
대전		●		●	●			●	●			●
서울	●		●		●		●		●		●	
세종		●		●		●		●		●		●
울산		●	●		●			●	●			●
전남	●		●		●			●	●			●
전북	●		●		●			●	●			●
제주		●		●		●		●		●		●
전체(%)	4(33.3)	8(66.7)	7(70.0)	3(30.0)	9(75.0)	3(25.0)	1(8.3)	11(91.7)	8(80.0)	2(20.0)	1(8.3)	11(91.7)

〈표 계속〉

구분	사회복지 제도 및 정책			조사연구			의사소통 기법		상담기법			정서지원		기타	
	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	전혀 그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다	그렇다	매우 그렇다
강원			●		●		●			●			●		
경기															
경남		●			●			●			●		●		
광주		●			●			●			●		●		●
대구							●					●			
대전		●			●			●		●			●	●	
서울			●		●		●		●			●			
세종			●			●		●			●		●		●
울산		●			●		●			●			●		
전남	●			●			●			●			●		
전북		●			●		●			●			●		
제주		●				●		●			●	●			●
전체(%)	1(10.0)	6(60.0)	3(30.0)	1(10.0)	7(70.0)	2(20.0)	6(54.5)	5(45.5)	1(10.0)	5(50.0)	4(40.0)	3(27.3)	8(72.7)	1(25.0)	3(75.0)

- 사회서비스원이 소속시설의 내실있는 운영을 위해서는 양식, 매뉴얼 등 본부와 소속시설의 운영방식을 표준화하고, 소속시설 관리를 위한 제도적 장치를 마련할 필요가 있음
- 또한 본부와 소속시설의 시설운영에 대한 전문성 향상이 필요하고 소속시설에 대한 정기적인 모니터링, 평가 등 환류시스템 마련이 필요함
- 소속시설 지원을 위한 행정인력을 추가 배치하고, 전문적인 소속시설의 장과 직원을 채용하고 관리방안 마련이 필요함
 - 기타의견으로 중앙부처의 명확한 지침이 필요하고, 오히려 소속시설의 독립적 운영을 지원해야한다는 의견도 나타남
- 소속시설 직원의 전문성 강화를 위해서는 직급, 직무, 연차에 따른 종사자교육, 수요조사를 통한 교육 등 내실있는 교육이 필요하고 이를 위해 대체인력, 예산 등 교육운영을 위한 지원이 필요하며 사회서비스원과 소속시설에 대한 전문성과 소속감 증진을 위해 ‘가치’ 강화를 위한 지원과 모니터링체계 강화가 필요한 것으로 나타남
- 본부 직원과 소속시설 직원 간 원활한 정보공유 및 의사소통을 위해서는 정기적인 간담회, 워크숍 등 정례화된 소통체계가 필요하고, 단일화된 문서관리 및 전자결재시스템 사용이 필요함
- 소속시설의 공적 책임성을 강화할 수 있는 방안으로 가치교육을 포함한 의무 및 공통교육과, 종사자의 처우개선이나 보상체계 도입, 정기적인 모니터링 등이 필요한 것으로 제시됨
- 소속시설에 대한 표준운영모델을 사회서비스원에서 제시하는 등 본부의 관리가 필요하다는 의견도 있으나 반면에 모법인이나 본부의 역할을 축소하고 소속시설의 권한과 역할 강화가 필요하다는 의견도 제시



- 종합해보면 사회서비스원의 소숙시설에 대한 지원은 대체로 모든 사회서비스원이 교육, 전담부서 또는 전담인력을 지원하고 있으나 별도로 사업인력을 지원하거나 물품을 지원하고 있는 곳은 상대적으로 적게 나타남
- 소숙시설의 전문성 향상을 위해서는 무엇보다도 전문교육과정을 운영하고 정기적인 간담회를 통한 소통이 무엇보다도 중요하다는 점을 강조하고 있음
- 특히 소숙시설의 전문성 향상을 위해서는 전문교육과정운영과 함께 정기적으로 소숙시설 전담 교육과정을 개설하여 운영하는 방안도 검토할 필요가 있음

〈표 4-11〉 소숙시설 운영 등에 대한 종합의견

내실있는 운영을 위해 필요한 방안	소숙시설 직원의 전문성 강화를 위한 지원
1. 본부와 소숙시설의 운영방식 표준화: 보고체계, 양식, 가이드라인, 매뉴얼 등 마련 2. 소숙시설 관리를 위한 제도적 장치 마련: 소숙시설 수 관리, 정상화 후 민관으로 이관(인큐베이션), 직영 운영 등 3. 사회서비스원과 소숙시설에 대한 본부와 소숙시설 직원의 전문성 향상 4. 정기적인 모니터링, 평가 등 환류시스템 마련 5. 소숙시설별 운영 규정 또는 매뉴얼 및 가이드라인 마련 6. 소숙시설 지원을 위한 행정인력 추가 배치 7. 전문적인 소숙시설장 및 직원 채용 및 관리: 채용기준 마련, 위탁에 따른 종사자 고용승계 등 8. 기타: 중앙부처의 명확한 지침, 시설의 독립적 운영 지원 등	1. 내실있는 교육: 직급, 직무, 연차 별 종사자 교육, 수요조사를 통한 정기적인 교육 등 2. 교육운영을 위한 지원: 대체인력, 예산 지원, 연간 이수교육 관리, 교육 채널 다양화 등 3. 사회서비스원과 소숙시설에 대한 전문성 및 소속감 증진: 소숙시설에 대한 교육, '가치' 강화를 위한 지원 4. 모니터링체계 강화: 실무 컨설팅(멘토링, 코칭), 현장모니터링 등
본부직원-소숙시설 직원 간 원활한 정보공유 및 의사소통을 위해 필요한 사항	소숙시설의 공적 책임성을 강화할 수 있는 방안
1. 정기적인 간담회 및 워크숍 등 정례화된 소통체계 마련 2. 단일화된 문서관리 및 전자결재시스템 사용 3. 사회서비스원과 소숙시설에 대한 이해도 증진 4. 불편사항 해소를 위한 제도적 개선 5. 기타: 인사교류 및 파견근무, 물리적 거리 등	1. 가치교육을 포함한 의무 및 공통교육 : 공공성, 책임성, 가치추구 등 주제, 사회서비스원 이해교육, 신규채용자 교육 등 2. 종사자 처우개선 및 보상체계 도입 3. 정기적인 모니터링 4. 공적 역할에 대한 정립 및 인식 강화 5. 모범인 및 본부의 역할을 축소하고 소숙시설의 권한 및 역할 강화 6. 소숙시설에 대한 표준운영 모델 제시 7. 기타: 특화사업 개발, 안전관리 강화 등

나. 사회서비스원 소속시설 종사자 실태조사 결과

- 전라북도 사회서비스원 소속시설 운영 방안 연구를 위해 2023년 기준전라북도 사회서비스원이 운영하고 있는 소속시설 전체 종사자를 대상으로 실태조사를 실시하였고, 조사에 응답한 소속시설 종사자는 총 81명임
- 조사대상자의 성별은 남성 20명(24.7%), 여성 61명(75.3%), 연령은 20~30대 26명(35.6%), 40대 21명(28.8%), 50대 이상 26명(35.6%)으로 조사됨
- 이들의 사회복지 경력은 5~10년 미만(38.6%), 5년 미만(34.3%), 10년 이상(27.1%) 순이었으며, 사회서비스원 경력은 1년 이상 60.8%, 1년 미만 39.2%로 현재 소속된 시설은 노인보호전문기관(26.3%), 사회복지대체인력지원센터(17.5%), 종합재가센터(13.8%), 가족센터(13.8%), 다함께돌봄센터(10.0%), 지역사회서비스지원단(7.5%), 지역자활센터(6.3%), 장기요양요원지원센터(5.0%) 등으로 나타남
- 조사대상자의 직위는 실무직원(55.1%)이 가장 많았고, 최고관리자(15.4%), 초급관리자(12.8%), 중간관리자(7.7%) 등 순으로 나타났고, 직종은 사회복지직(70.0%), 요양보호사(12.5%) 등 순으로 조사됨
- 조사대상자의 근로형태는 정규직(65.4%)이 많았고, 계약직, 일용직, 시간제 등 정규직 외는 34.6%로, 이들의 월평균 보수는 전체 평균 274.79만원, 기본급은 평균 249.54만원, 평균 수당은 28.91만원으로 조사됨

〈표 4-12〉 조사대상자의 일반적 특성

(N=81)

구분		n(명)	백분율(%)	구분		n(명)	백분율(%)
성별	남성	20	24.7	직위	최고관리자	12	15.4
	여성	61	75.3		상급관리자	3	3.8
연령	20~30대	26	35.6		중간관리자	6	7.7
	40대	21	28.8		초급관리자	10	12.8
	50대 이상	26	35.6		실무직원	43	55.1
사회복지 경력	5년 미만	24	34.3		기타	4	5.1
	5년~10년 미만	27	38.6	직종	사회복지직	56	70.0
	10년 이상	19	27.1		일반직/사무직	9	11.3
사회서비스원 경력	1년 미만	31	39.2		요양보호사	10	12.5
	1년 이상	48	60.8		보건의료직	-	-
소속시설 형태	종합재가센터	11	13.8	월평균 보수	기타	5	6.3
	노인보호전문기관	21	26.3		250만원 미만	35	50.0
	지역자활센터	5	6.3		250만원 이상	35	50.0
	가족센터	11	13.8		전체 평균	70	274.79만원
	다함께돌봄센터	8	10.0		기본급 평균	70	249.54만원
	지역사회서비스지원단	6	7.5		수당평균	59	28.91만원
	사회복지대체인력지원센터	14	17.5	근로형태	정규직	53	65.4
	장기요양요원지원센터	4	5.0		정규직 외(계약직, 일용직 등)	28	34.6

- 사회서비스원 소속시설의 가장 중요한 역할은 사회복지종사자 처우 상향 평준화(40.0%), 사회서비스 품질향상(21.3%), 시설운영 공공성 및 공익성 강화(20.0%), 시설운영 표준모델 개발적용(15.0%) 등 순으로 나타남
- 종사자 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만일 때는 사회복지종사자 처우 상향 평준화(51.6%)를 가장 중요한 역할로 보았고, 다음으로 사회서비스품질향상(25.8%), 시설 운영 공공성 및 공익성강화(12.9%) 등 순으로 나타남. 사회서비스원 경력이 1년 이상일 때도 소속시설의 가장 중요한 역할을 사회복지종사자 처우 상향평준화(35.4%)로 보았고 이어서 시설운영 공공성 및 공익성 강화와 시설운영 표준모델 개발 적용(각 22.9%), 사회서비스 품질향상(18.8%) 등 순으로 나타남
- 소속시설 형태별로는 종합재가센터, 노인보호전문기관, 가족센터, 사회복지대체인력지원 센터 등은 소속시설의 가장 중요한 역할로 ‘사회복지종사자 처우 상향 평준화’가 가장 많았고, 지역자활센터, 지역사회서비스지원단 등은 ‘시설운영 공공성 및 공익성 강화’로 나타남

〈표 4-13〉 사회서비스원 소속시설의 가장 중요한 역할

구분		사회 서비스 품질향상	시설운영 표준모델 개발적용	사회복지 종사자 처우상향 평준화	민관복지 서비스 연계강화	특새복지 서비스 제공거점기관 구축	시설운영 공공성 및 공익성 강화	시설운영 투명성과 공정성 확대	기타
성별	남성	20.0		40.0	15.0	10.0	35.0	10.0	
	여성	21.3	19.7	41.0	4.9	6.6	14.8	6.6	1.6
연령	20~30대	15.4	7.7	53.8	0.0	3.8	19.2	15.4	
	40대	19.0	28.6	38.1	14.3	9.5	14.3		
	50대 이상	26.9	15.4	26.9	7.7	3.8	26.9	7.7	3.8
사회복지 경력	5년 미만	29.2	8.3	41.7	4.2	4.2	12.5	12.5	4.2
	5년~10년 미만	12.5	20.8	37.5	8.3	4.2	20.8	8.3	
	10년 이상	9.1	13.6	45.5	13.6	18.2	27.3	4.5	
사회서비스원 경력	1년 미만	25.8	3.2	51.6		3.2	12.9	6.5	
	1년 이상	18.8	22.9	35.4	10.4	10.4	22.9	8.3	2.1
월평균 보수	250만원 미만	25.7	11.4	48.6	2.9	8.6	8.6	11.4	
	250만원 이상	14.3	22.9	25.7	11.4	8.6	31.4	2.9	2.9
근로형태	정규직	20.8	13.2	39.6	9.4	3.8	17.0	7.5	1.9
	정규직 외	21.4	17.9	42.9	3.6	14.3	25.0	7.1	
소속시설 형태	종합재가센터	27.3	9.1	36.4	9.1	9.1	9.1		
	노인보호전문기관	18.2		50.0	4.5		18.2	9.1	
	지역자활센터		15.4	15.4	23.1	15.4	23.1	7.7	
	가족센터	30.8	15.4	38.5			7.7	7.7	
	다함께돌봄센터	20.0	30.0	30.0	10.0		10.0		
	지역사회서비스지원단	16.7	16.7				50.0		16.7
	사회복지대체인력지원센터	11.8	11.8	41.2		17.6	5.9	11.8	
직위	장기요양요원지원센터	25.0		25.0			50.0		
	최고관리자	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	58.3		
	상급관리자				33.3		33.3	33.3	
	중간관리자	16.7	16.7	50.0					16.7
	초급관리자	20.0	10.0	10.0	20.0		30.0	10.0	
	실무직원	30.2	16.3	41.9		9.3	11.6	9.3	
직종	기타		25.0	75.0					
	사회복지직	14.3	14.3	48.2	8.9	10.7	19.6	10.7	
	일반직/사무직	22.2	22.2				44.4		11.1
	요양보호사	60.0		30.0			10.0		
	보건의료직								
기타	기타	20.0	40.0	40.0					
	전체	17(21.3)	12(15)	32(40)	5(6.3)	6(7.5)	16(20)	6(7.5)	1(1.3)

- 사회서비스원 수탁 이전과 이후의 변화 중 인사업무가 공정해졌다고 인식한 비율은 60.0%로 가장 많았고, 보통이다 34.7%, 공정하지 않아졌다 5.3%로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 공정해졌다고 인식한 비율은 1년 미만(56.7%)일 때보다 1년 이상(63.6%)일 때 더 높게 나타났고, 근로형태가 정규직(57.7%)일 때보다 계약직 등 정규직 외(66.7%)일 때 더 높게 나타남
- 소속시설 형태별로는 지역자활센터, 가족센터, 다함께돌봄센터, 사회복지대체인력지원센터, 장기요양요원지원센터 등은 인사업무가 공정해진 것으로 인식한 비율이 높았지만 노인보호전문기관, 지역사회서비스지원단은 인사업무의 공정성의 변화를 인식하지 못하는 비율이 높게 나타남
- 직위에 따라서도 대부분 인사업무가 공정해졌다고 인식하고 있었으나 중간관리자는 수탁이전과의 변화를 인식하지 못하는 비율이 높게 나타남

〈표 4-14〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 인사업무의 공정성

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	공정하지 않음 [a+b]	공정함 [c+d]
성별	남성			36.8	47.4	15.8		63.2
	여성		7.0	33.3	52.6	7.0	7.0	59.6
연령	20~30대			48.0	44.0	8.0		52
	40대		15.8	36.8	47.4		15.8	47.4
	50대 이상			20.8	62.5	16.7		79.2
사회복지 경력	5년 미만		4.2	37.5	45.8	12.5	4.2	58.3
	5년~10년 미만		4.5	31.8	59.1	4.5	4.5	63.6
	10년 이상		4.8	33.3	47.6	14.3	4.8	61.9
사회서비스원 경력	1년 미만		10.0	33.3	50.0	6.7	10.0	56.7
	1년 이상		2.3	34.1	54.5	9.1	2.3	63.6
월평균 보수	250만원 미만		3.1	34.4	50.0	12.5	3.1	62.5
	250만원 이상		6.1	33.3	54.5	6.1	6.1	60.6
근로형태	정규직			3.8	38.5	51.9	3.8	57.7
	정규직 외			8.3	25.0	50.0	8.3	66.7
소속시설 형태	종합재가센터			9.1	45.5	45.5	9.1	45.5
	노인보호전문기관			9.5	47.6	33.3	9.5	42.8
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터				10.0	30.0		90
	다함께돌봄센터			14.3	14.3	71.4	14.3	71.4
	지역사회서비스지원단				66.7	33.3		33.3
	사회복지대체인력지원센터				27.3	54.5	18.2	72.7
	장기요양요원지원센터				25.0	75.0		75
직위	최고관리자			27.3	54.5	18.2		72.7
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	초급관리자		10.0	30.0	50.0	10.0	10.0	60
	실무직원			40.0	50.0	10.0		60
	기타		25.0	25.0	50.0		25.0	50
직종	사회복지직		5.9	37.3	47.1	9.8	5.9	56.9
	일반직/사무직			55.6	44.4			44.4
	요양보호사		10.0	20.0	70.0		10.0	70
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체			4(5.3)	26(34.7)	38(50.7)	7(9.3)	4(5.3)	45(60.0)

- 사회서비스원 수탁 전후로 종사자 신분이 안정화가 되었다고 인식한 비율은 57.9% 보
통이다 31.6%, 안정되지 않음은 10.5%로 나타남
- 조사대상자의 특성별로 보면 사회서비스원 수탁 이후 종사자 신분이 안정화가 되었다고 인
식한 비율이 사회서비스원 경력에 따라 1년 미만 58.0%, 1년 이상 59.1%로 유사하게 나타남
- 근로형태에 따라서는 정규직 55.8%, 정규직 외 64.0%로 정규직이 아닐 때 종사자 신분
이 안정화되었다고 인식한 비율이 더 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 사회서비스원 수탁 전보다 종사자 신분이 안정되었다고 인식한
시설이 대부분이었으나 지역사회서비스지원단은 보통이라고 응답한 비율이 83.3%로 높았음
- 종사자 신분의 안정화에 대해 ‘보통이다’ 고 인식한 비율이 직위에 따라서는 중간관리
자 일 때(66.7%), 직종에 따라서는 일반직/사무직 일 때(66.7%) 상대적으로 다른 직위와
직종에 비해 높게 나타남

〈표 4-15〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 종사자 신분의 안정화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	안정되지 않음 [a+b]	안정됨 [c+d]
성별	남성		5.0	40.0	45.0	10.0	5	55
	여성	3.5	8.8	28.1	50.9	8.8	12.3	59.7
연령	20~30대	4.0		44.0	44.0	8.0	4	52
	40대		15.8	26.3	57.9		15.8	57.9
	50대 이상	4.0	4.0	24.0	48.0	20.0	8	68
사회복지 경력	5년 미만	8.3	8.3	37.5	37.5	8.3	16.6	45.8
	5년~10년 미만		4.5	31.8	59.1	4.5	4.5	63.6
	10년 이상		9.5	28.6	47.6	14.3	9.5	61.9
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	12.9	25.8	54.8	3.2	16.1	58
	1년 이상	2.3	4.5	34.1	47.7	11.4	6.8	59.1
월평균 보수	250만원 미만	6.1	9.1	27.3	48.5	9.1	15.2	57.6
	250만원 이상		6.1	36.4	48.5	9.1	6.1	57.6
근로형태	정규직	1.9	3.8	38.5	46.2	9.6	5.7	55.8
	정규직 외	4.0	16.0	16.0	56.0	8.0	20	64
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	18.2	72.7		9.1	72.7
	노인보호전문기관	4.8	9.5	33.3	42.9	9.5	14.3	52.4
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터			30.0	30.0	40.0		70
	다함께돌봄센터		14.3	14.3	57.1	14.3	14.3	71.4
	지역사회서비스지원단			83.3	16.7			16.7
	사회복지대체인력지원센터	8.3	16.7	16.7	58.3		25	58.3
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자			27.3	54.5	18.2		72.7
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자		16.7	66.7	16.7		16.7	16.7
	초급관리자		10.0	20.0	60.0	10.0	10	70
	실무직원	4.9	4.9	31.7	48.8	9.8	9.8	58.6
	기타		25.0	50.0	25.0		25	25
직종	사회복지직	3.8	9.6	30.8	48.1	7.7	13.4	55.8
	일반직/사무직			66.7	33.3			33.3
	요양보호사		10.0	10.0	80.0		10	80
	보건의료직							
	기타			20.0	20.0	60.0		80
전체		2(2.6)	6(7.9)	24(31.6)	37(48.7)	7(9.2)	8(10.5)	44(57.9)

- 사회서비스원 수탁 전보다 후에 대체인력이 원활하게 지원되는 지에 대해 원활하다고 인식한 비율은 47.4%, 보통이다 33.3%, 원활하지 않음 19.2%로 나타남
- 조사대상의 특성별로 대체인력 지원이 원활하게 이루어진다고 인식한 비율을 중심으로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만일 때 45.2%, 1년 이상일 때 57.6%로 근무기간이 길 때 대체인력지원에 대한 긍정적 비율이 높음
- 직위별로는 최고관리자 58.3%, 중간관리자 50.0%, 실무직원 46.4% 등으로 상급관리자 (33.0%)를 제외하고는 실무직원보다 대부분 관리직일 때 대체인력지원이 원활한 것으로 인식하고 있음
- 소속시설 형태에 따라서는 노인보호전문기관은 원활하다고 인식한 비율이 14.3%로 다른 형태에 비해 상대적으로 낮게 나타남

(표 4-16) 사회서비스원 수탁 전후 변화: 원활한 인력운영(대체인력)

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	원활하지 않음 [a+b]	원활함 [c+d]
성별	남성		15.0	40.0	45.0		15	45
	여성	6.8	13.6	30.5	44.1	5.1	20.4	49.2
연령	20~30대	8.0	20.0	40.0	24.0	8.0	28	32
	40대	9.5	9.5	38.1	38.1	4.8	19	42.9
	50대 이상		12.0	24.0	64.0		12	64
사회복지 경력	5년 미만	8.3	16.7	29.2	45.8		25	45.8
	5년~10년 미만	4.5	9.1	36.4	50.0		13.6	50
	10년 이상	4.5	22.7	36.4	31.8	4.5	27.2	36.3
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	16.1	35.5	45.2		19.3	45.2
	1년 이상	6.5	13.0	30.4	43.5	6.5	19.5	50
월평균 보수	250만원 미만	3.0	12.1	27.3	51.5	6.1	15.1	57.6
	250만원 이상	5.7	14.3	37.1	40.0	2.9	20	42.9
근로형태	정규직	7.5	15.1	35.8	37.7	3.8	22.6	41.5
	정규직 외		11.5	26.9	57.7	3.8	11.5	61.5
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	54.5	36.4		9.1	36.4
	노인보호전문기관	14.3	28.6	42.9	14.3		42.9	14.3
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1	9.1	36.4	36.4	9.1	18.2	45.5
	다함께돌봄센터				75.0	25.0		100
	지역사회서비스지원단		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	사회복지대체인력지원센터		8.3	16.7	75.0		8.3	75
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자		8.3	33.3	50.0	8.3	8.3	58.3
	상급관리자	33.3	33.3		33.3		66.6	33.3
	중간관리자		16.7	33.3	50.0		16.7	50
	초급관리자	10.0		60.0	30.0		10	30
	실무직원	4.9	17.1	31.7	41.5	4.9	22	46.4
	기타		25.0	25.0	50.0		25	50
직종	사회복지직	7.4	13.0	37.0	40.7	1.9	20.4	42.6
	일반직/사무직		22.2	33.3	44.4		22.2	44.4
	요양보호사		20.0	30.0	50.0		20	50
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		4(5.1)	11(14.1)	26(33.3)	34(43.6)	3(3.8)	15(19.2)	37(47.4)

- 종사자의 인권보호가 사회서비스원 수탁 후에 확대되었다고 인식한 비율은 53.3% 보통이다 41.6%로 전반적으로 종사자의 인권보호가 확대되었다고 인식함
- 특성별로 살펴보면 종사자의 인권보호가 확대되었다고 응답한 비율은 연령별로 20~30대 36.0%, 40대 60.0%, 50대 이상 56.0%로 20~30대의 인식비율이 상대적으로 낮게 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 미만 38.8%, 1년 이상 62.2%로 경력이 높을수록 종사자의 인권보호가 확대되었다고 인식하고 있었고, 근로형태에 따라서는 정규직 46.2%, 정규직 외 65.4%로 계약직 등 일 때 인권보호가 확대되었다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 대부분 50%이상이 종사자의 인권보호가 확대되었다고 인식하고 있었으나, 노인보호전문기관(23.8%), 지역사회서비스지원단(33.3%)은 상대적으로 확대되었다고 인식하는 비율이 낮은 편으로 나타남

〈표 4-17〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 종사자의 인권보호 확대

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	확대되지 않음 [a+b]	확대됨 [c+d]
성별	남성		5.0	25.0	50.0	20.0	30	70
	여성		5.2	48.3	41.4	5.2	53.5	46.6
연령	20~30대		4.0	60.0	28.0	8.0	64	36
	40대		5.0	35.0	50.0	10.0	40	60
	50대 이상		4.0	40.0	48.0	8.0	44	56
사회복지 경력	5년 미만		8.3	58.3	25.0	8.3	66.6	33.3
	5년~10년 미만			27.3	68.2	4.5	27.3	72.7
	10년 이상		4.8	33.3	47.6	14.3	38.1	61.9
사회서비스원 경력	1년 미만		6.5	54.8	32.3	6.5	61.3	38.8
	1년 이상		4.4	33.3	53.3	8.9	37.7	62.2
월평균 보수	250만원 미만		9.1	45.5	33.3	12.1	54.6	45.4
	250만원 이상			38.2	55.9	5.9	38.2	61.8
근로형태	정규직			53.8	40.4	5.8	53.8	46.2
	정규직 외		15.4	19.2	50.0	15.4	34.6	65.4
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	36.4	45.5	9.1	45.5	54.6
	노인보호전문기관			76.2	23.8		76.2	23.8
	지역자활센터			20.0	80.0		20	80
	가족센터			20.0	50.0	30.0	20	80
	다함께돌봄센터		12.5	37.5	50.0		50	50
	지역사회서비스지원단			66.7	33.3		66.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터		16.7	16.7	41.7	25.0	33.4	66.7
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0		25	75
직위	최고관리자			16.7	66.7	16.7	16.7	83.4
	상급관리자			50.0	50.0		50	50
	중간관리자			66.7	33.3		66.7	33.3
	초급관리자			40.0	50.0	10.0	40	60
	실무직원		4.9	46.3	39.0	9.8	51.2	48.8
	기타		25.0	50.0	25.0		75	25
직종	사회복지직		5.7	37.7	45.3	11.3	43.4	56.6
	일반직/사무직			44.4	55.6		44.4	55.6
	요양보호사		10.0	60.0	30.0		70	30
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0	40	60
전체			4(5.2)	32(41.6)	34(44.2)	7(9.1)	4(5.2)	41(53.3)

- 사회서비스원 수탁 전보다 후에 사무공간 활용이 용이해졌는지에 대해 용이하지 않음 25.0%, 보통이다 31.6%, 용이함 43.4%로 나타남
- 사무공간 활용이 수탁 전보다 용이해졌다고 응답한 비율을 특성별로 살펴보면, 사회서비스원 경력이 1년 이상(41.3%)보다 1년 미만(44.8%)일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(37.1%)일 때 보다 250만원 미만(45.2%)일 때 더 높게 인식하고 있음
- 근로형태에 따라서는 정규직은 37.3%, 정규직 외는 53.8%가 사무공간 활용이 용이해졌다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역사회서비스지원단은 용이하다고 인식하고 있는 종사자가 없었으며, 노인보호전문기관 5.3%, 다함께돌봄센터 37.5%로 상대적으로 사무공간 활용이 개선되었다고 느끼는 정도가 낮게 나타남

〈표 4-18〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사무공간 활용의 용이함

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	용이하지 않음 [a+b]	용이함 [c+d]
성별	남성	10.0	10.0	25.0	50.0	5.0	20	55
	여성	7.0	21.1	33.3	36.8	1.8	28.1	38.6
연령	20~30대	12.0	16.0	32.0	36.0	4.0	28	40
	40대	9.5	23.8	28.6	38.1		33.3	38.1
	50대 이상	4.3	17.4	39.1	34.8	4.3	21.7	39.1
사회복지 경력	5년 미만	8.7	17.4	39.1	34.8		26.1	34.8
	5년~10년 미만	4.5	18.2	31.8	45.5		22.7	45.5
	10년 이상	9.1	22.7	22.7	40.9	4.5	31.8	45.4
사회서비스원 경력	1년 미만		20.7	34.5	41.4	3.4	20.7	44.8
	1년 이상	13.0	17.4	28.3	39.1	2.2	30.4	41.3
월평균 보수	250만원 미만	3.2	16.1	35.5	38.7	6.5	19.3	45.2
	250만원 이상	11.4	22.9	28.6	37.1		34.3	37.1
근로형태	정규직	11.8	21.6	29.4	35.3	2.0	33.4	37.3
	정규직 외		11.5	34.6	50.0	3.8	11.5	53.8
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	36.4	54.5		9.1	54.5
	노인보호전문기관	15.8	31.6	47.4	5.3		47.4	5.3
	지역자활센터		40.0		60.0		40	60
	가족센터		9.1	9.1	72.7	9.1	9.1	81.8
	다함께돌봄센터	12.5	12.5	37.5	37.5		25	37.5
	지역사회서비스지원단	33.3	50.0	16.7			83.3	
	사회복지대체인력지원센터			41.7	50.0	8.3		58.3
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자		16.7	25.0	58.3		16.7	58.3
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	33.3	50.0	16.7			83.3	
	초급관리자	10.0		40.0	50.0		10	50
	실무직원	7.7	12.8	35.9	38.5	5.1	20.5	43.6
	기타		25.0	50.0	25.0		25	25
직종	사회복지직	5.6	14.8	35.2	42.6	1.9	20.4	44.5
	일반직/사무직	22.2	22.2	22.2	33.3		44.4	33.3
	요양보호사		37.5	25.0	37.5		37.5	37.5
	보건의료직							
	기타	20.0		20.0	40.0	20.0	20	60
전체		6(7.9)	13(17.1)	24(31.6)	31(40.8)	2(2.6)	19(25.0)	33(43.4)

- 사회서비스원 수탁 전보다 현재가 더 급여(보수)가 인상되었다고 인식한 비율은 43.5% 보통이다 33.3%, 인상되지 않음 23.0%로 나타남
- 특성별로 사회서비스원 수탁 후 급여(보수) 인상이 되었다고 인식한 비율은 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 이상(54.3%)보다 1년 미만(25.8%)일 때, 근로형태가 정규직 외(55.6%)일 때보다 정규직(36.5%)일 때 급여(보수)가 인상되었다고 인식한 비율이 낮았음
- 소속시설 형태에 따라서는 사회서비스원 수탁 후에 급여(보수)가 인상되었다고 인식한 비율은 가족센터 81.8%, 다함께돌봄센터 87.5%는 매우 높게 나타났으나 노인보호전문기관 23.8%, 지역자활센터 23.8%, 지역사회서비스지원단 20.0%로 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(75.0%)는 급여(보수)가 인상되었다고 인식한 비율이 높게 나타났으나, 실무직원(39.0%), 중간관리자(16.7%) 등은 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-19〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 급여(보수) 인상

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	인상되지 않음 [a+b]	인상됨 [c+d]
성별	남성	10.0	10.0	30.0	45.0	5.0	20	50
	여성	3.4	22.0	33.9	37.3	3.4	25.4	40.7
연령	20~30대	8.3	16.7	41.7	29.2	4.2	25	33.4
	40대		19.0	33.3	47.6		19	47.6
	50대 이상	3.8	15.4	26.9	46.2	7.7	19.2	53.9
사회복지 경력	5년 미만	12.5	25.0	33.3	25.0	4.2	37.5	29.2
	5년~10년 미만	4.3	17.4	34.8	43.5		21.7	43.5
	10년 이상		19.0	28.6	42.9	9.5	19	52.4
사회서비스원 경력	1년 미만	9.7	25.8	38.7	25.8		35.5	25.8
	1년 이상	2.2	15.2	28.3	50.0	4.3	17.4	54.3
월평균 보수	250만원 미만	11.8	14.7	32.4	38.2	2.9	26.5	41.1
	250만원 이상		17.6	32.4	47.1	2.9	17.6	50
근로형태	정규직	3.8	23.1	36.5	32.7	3.8	26.9	36.5
	정규직 외	7.4	11.1	25.9	51.9	3.7	18.5	55.6
소속시설 형태	종합재가센터		27.3	36.4	36.4		27.3	36.4
	노인보호전문기관	9.5	33.3	33.3	23.8		42.8	23.8
	지역자활센터		40.0	40.0	20.0		40	20
	가족센터			18.2	54.5	27.3		81.8
	다함께돌봄센터			12.5	87.5			87.5
	지역사회서비스지원단		20.0	60.0	20.0		20	20
	사회복지대체인력지원센터	15.4	7.7	23.1	53.8		23.1	53.8
	장기요양원지원센터		25.0	75.0			25	
직위	최고관리자			25.0	66.7	8.3		75
	상급관리자			66.7	33.3			33.3
	중간관리자		50.0	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자		20.0	50.0	30.0		20	30
	실무직원	9.8	19.5	31.7	34.1	4.9	29.3	39
	기타		25.0	25.0	50.0		25	50
직종	사회복지직	7.3	12.7	29.1	47.3	3.6	20	50.9
	일반직/사무직		25.0	62.5	12.5		25	12.5
	요양보호사		50.0	40.0	10.0		50	10
	보건의료직							
	기타			20.0	60.0	20.0		80
전체		4(5.1)	14(17.9)	26(33.3)	31(39.7)	3(3.8)	18(23.0)	34(43.5)

- 사회서비스원 수탁 후에 각종 수당이 확대되었다고 인식한 비율은 전제 16.6%로 낮게 나타났고, 보통이다 46.2%, 확대되지 않음 37.2%로 수당이 변하지 않았다고 인식한 비율이 높았음
- 특성별로는 사회서비스원 경력이 1년 미만(3.3%)보다 1년 이상(23.4%)일 때, 근로형태가 정규직 외(7.6%)보다 정규직(20.8%)일 때 각종 수당이 확대되었다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 각종 수당이 확대되었다고 인식한 비율이 가족센터는 54.6%로 높게 나타났으나 전반적으로 보통이라고 응답한 소속시설이 다수로 나타남
- 특히 지역자활센터(60.0%), 지역서비스지원단(50.0%), 사회복지대체인력지원센터(66.7%)는 각종 수당이 확대되지 않았다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 직위에 따라서 상급관리자(66.7%), 실무직원(46.4%) 등은 사회서비스원 수탁 후에 각종 수당이 확대되지 않았다고 인식한 비율이 높게 나타남

〈표 4-20〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 각종 수당의 확대

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	확대되지 않음 [a+b]	확대됨 [c+d]
성별	남성	21.1	31.6	31.6	10.5	5.3	52.7	15.8
	여성	10.0	23.3	50.0	13.3	3.3	33.3	16.6
연령	20~30대	16.0	16.0	56.0	8.0	4.0	32	12
	40대	14.3	23.8	42.9	19.0		38.1	19
	50대 이상	8.0	24.0	44.0	16.0	8.0	32	24
사회복지 경력	5년 미만	16.7	20.8	50.0	8.3	4.2	37.5	12.5
	5년~10년 미만	4.3	26.1	43.5	26.1		30.4	26.1
	10년 이상	18.2	36.4	27.3	9.1	9.1	54.6	18.2
사회서비스원 경력	1년 미만	16.7	23.3	56.7	3.3		40	3.3
	1년 이상	10.6	27.7	38.3	19.1	4.3	38.3	23.4
월평균 보수	250만원 미만	24.2	21.2	42.4	9.1	3.0	45.4	12.1
	250만원 이상	5.7	22.9	48.6	20.0	2.9	28.6	22.9
근로형태	정규직	7.5	22.6	49.1	17.0	3.8	30.1	20.8
	정규직 외	23.1	30.8	38.5	3.8	3.8	53.9	7.6
소속시설 형태	종합재가센터		36.4	36.4	27.3		36.4	27.3
	노인보호전문기관	19.0	23.8	47.6	9.5		42.8	9.5
	지역자활센터		60.0	20.0	20.0		60	20
	가족센터		9.1	36.4	27.3	27.3	9.1	54.6
	다함께돌봄센터	12.5	12.5	75.0			25	
	지역사회서비스지원단		50.0	50.0			50	
	사회복지대체인력지원센터	41.7	25.0	25.0	8.3		66.7	8.3
	장기요양요원지원센터			100.0				
직위	최고관리자		16.7	58.3	16.7	8.3	16.7	25
	상급관리자		66.7	33.3			66.7	
	중간관리자	33.3		50.0	16.7		33.3	16.7
	초급관리자		10.0	60.0	30.0		10	30
	실무직원	17.1	29.3	41.5	7.3	4.9	46.4	12.2
	기타		50.0	50.0			50	
직종	사회복지직	18.5	16.7	44.4	16.7	3.7	35.2	20.4
	일반직/사무직		33.3	66.7			33.3	
	요양보호사		60.0	40.0			60	
	보건의료직							
	기타		20.0	40.0	20.0	20.0	20	40
전체		10(12.8)	19(24.4)	36(46.2)	10(12.8)	3(3.8)	29(37.2)	13(16.6)

- 사회서비스원 수탁 후에 후생복지(연차, 휴직 등)가 강화되었다고 인식한 비율은 29.4%, 강화되지 않음 25.6%, 보통이다 44.9%로 변화를 크게 느끼지 못하고 있는 것으로 나타남
- 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만(20.0%)보다 1년 이상(34.1%)일 때, 월평균 보수가 250만원 미만(24.3%)보다 250만원 이상(34.3%)일 때 후생복지(연차, 휴직 등)가 수탁 후에 강화되었다고 인식함
- 소속시설 형태별로는 가족센터(54.6%)와 종합재가센터(45.5%) 종사자의 후생복지가 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타났으나 노인보호전문기관(28.6%), 다함께돌봄센터(12.5%), 사회복지 대체인력지원센터(16.7%) 등은 낮게 나타남
- 후생복지(연차, 휴직 등)가 강화되었다고 인식하는 비율이 직위에 따라서 최고관리자는 58.3%로 높은 편이나, 실무직원은 24.4%로 낮게 나타남

〈표 4-21〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 후생복지(연차, 휴직 등) 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화됨 [c+d]
성별	남성	15.8	15.8	36.8	26.3	5.3	31.6	31.6
	여성	5.0	18.3	48.3	25.0	3.3	23.3	28.3
연령	20~30대	8.0	16.0	56.0	16.0	4.0	24	20
	40대	9.5	19.0	33.3	38.1		28.5	38.1
	50대 이상	4.0	8.0	52.0	28.0	8.0	12	36
사회복지 경력	5년 미만	12.5	20.8	45.8	12.5	8.3	33.3	20.8
	5년~10년 미만	4.3	13.0	47.8	34.8		17.3	34.8
	10년 이상	9.1	22.7	36.4	27.3	4.5	31.8	31.8
사회서비스원 경력	1년 미만	10.0	23.3	46.7	20.0		33.3	20
	1년 이상	6.4	14.9	44.7	29.8	4.3	21.3	34.1
월평균 보수	250만원 미만	12.1	18.2	45.5	18.2	6.1	30.3	24.3
	250만원 이상	5.7	14.3	45.7	34.3		20	34.3
근로형태	정규직	5.7	15.1	52.8	22.6	3.8	20.8	26.4
	정규직 외	11.5	23.1	30.8	30.8	3.8	34.6	34.6
소속시설 형태	종합재가센터		27.3	27.3	45.5		27.3	45.5
	노인보호전문기관	14.3	14.3	42.9	28.6		28.6	28.6
	지역자활센터			60.0	40.0			40
	가족센터		9.1	36.4	27.3	27.3	9.1	54.6
	다함께돌봄센터		12.5	75.0	12.5		12.5	12.5
	지역사회서비스지원단		50.0	50.0			50	
	사회복지대체인력지원센터	25.0	25.0	33.3	16.7		50	16.7
직위	장기요양요원지원센터			75.0	25.0			25
	최고관리자			41.7	50.0	8.3		58.3
	상급관리자		33.3	66.7			33.3	
	중간관리자	33.3		66.7			33.3	
	초급관리자			50.0	50.0			50
	실무직원	9.8	26.8	39.0	19.5	4.9	36.6	24.4
	기타		25.0	75.0			25	
직종	사회복지직	11.1	13.0	44.4	29.6	1.9	24.1	31.5
	일반직/사무직		33.3	55.6	11.1		33.3	11.1
	요양보호사		40.0	30.0	30.0		40	30
	보건의료직							
	기타			60.0		40.0		40
전체		6(7.7)	14(17.9)	35(44.9)	20(25.6)	3(3.8)	20(25.6)	23(29.4)

- 사회서비스원 수탁 전보다 후에 복지포인트가 확대되었다고 응답한 비율은 전체 10.2% 보통이다 30.4% 확대되지 않음 59.4% 등으로 변화가 없다고 인식하는 비율이 높게 나타남
- 조사대상자 특성별로 확대되었다고 응답한 비율은 사회서비스원 경력에 따라서 1년 이상 14.9% 1년 미만은 없는 것으로 나타났고, 월평균 보수에 따라서 250만원 미만은 5.8% 250만원 이상은 11.4% 근로형태에 따라서 정규직은 9.4% 정규직 외는 11.1%가 복지포인트가 확대되었다고 인식함
- 소속시설 형태별로는 종합재가센터와 노인보호전문기관 등은 복지포인트가 확대되었다고 인식한 종사자는 없었고, 지역자활센터 20.0% 가족센터 18.2% 다함께돌봄센터 25.0% 등으로 전반적으로 사회서비스원 수탁 전후로 복지포인트 변화에 대한 인식이 낮음
- 사회서비스원 수탁 후 복지포인트가 확대되었다고 인식한 비율은 상급관리자 33.3% 중간관리자 16.7% 실무직원 4.8% 등으로 실무직원의 변화에 대한 인식비율이 낮게 나타남

〈표 4-22〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 복지포인트 확대

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	확대되지 않음 [a+b]	확대됨 [c+d]
성별	남성	25.0	20.0	45.0	10.0		45	10
	여성	33.3	31.7	25.0	8.3	1.7	65	10
연령	20~30대	32.0	36.0	24.0	4.0	4.0	68	8
	40대	38.1	23.8	28.6	9.5		61.9	9.5
	50대 이상	26.9	19.2	38.5	15.4		46.1	15.4
사회복지 경력	5년 미만	37.5	33.3	16.7	12.5		70.8	12.5
	5년~10년 미만	21.7	26.1	43.5	8.7		47.8	8.7
	10년 이상	40.9	27.3	22.7	4.5	4.5	68.2	9
사회서비스원 경력	1년 미만	29.0	38.7	32.3			67.7	
	1년 이상	31.9	23.4	29.8	12.8	2.1	55.3	14.9
월평균 보수	250만원 미만	32.4	32.4	29.4	2.9	2.9	64.8	5.8
	250만원 이상	28.6	22.9	37.1	11.4		51.5	11.4
근로형태	정규직	32.1	24.5	34.0	7.5	1.9	56.6	9.4
	정규직 외	29.6	37.0	22.2	11.1		66.6	11.1
소속시설 형태	종합재가센터	54.5	27.3	18.2			81.8	
	노인보호전문기관	38.1	28.6	33.3			66.7	
	지역자활센터		40.0	40.0	20.0		40	20
	가족센터	36.4	9.1	36.4	9.1	9.1	45.5	18.2
	다함께돌봄센터	12.5	12.5	50.0	25.0		25	25
	지역사회서비스지원단		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	사회복지대체인력지원센터	38.5	38.5	15.4	7.7		77	7.7
	장기요양요원지원센터	25.0	50.0	25.0			75	
직위	최고관리자	16.7	16.7	41.7	25.0		33.4	25
	상급관리자	33.3	33.3		33.3		66.6	33.3
	중간관리자	50.0		33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자	50.0	30.0	20.0			80	
	실무직원	31.0	31.0	33.3	2.4	2.4	62	4.8
	기타	25.0	50.0	25.0			75	
직종	사회복지직	38.2	21.8	29.1	10.9		60	10.9
	일반직/사무직	11.1	55.6	22.2	11.1		66.7	11.1
	요양보호사	20.0	40.0	40.0			60	
	보건의료직							
	기타	20.0	20.0	40.0		20.0	40	20
전체		25(31.6)	22(27.8)	24(30.4)	7(8.9)	1(1.3)	47(59.4)	8(10.2)

- 사회서비스원 수탁 전에 비해 사업운영이 체계화되었다고 인식한 비율은 전체 48.7% 보통이다 39.7%, 체계화되지 않음 11.6%로 나타남
- 소속시설 직원의 연령에 따라 체계화되었다고 인식한 비율은 20~30대 44.0%, 40대 42.9%, 50대 이상 68.0%로 나타났고, 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 미만(43.3%)보다 1년 이상(53.2%) 이상일 때, 월평균 보수는 250만원 이상(51.5%)보다 250만원 미만(54.6%)일 때 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 체계화되었다고 인식함
- 소속시설 형태별로는 지역자활센터(80.0%), 가족센터(81.8%), 다함께돌봄센터(62.5%) 등에서 사업운영이 체계화되었다고 인식한 비율이 높게 나타났으나 지역사회서비스지원단(16.7%) 등은 사업운영이 체계화되었다고 인식한 비율이 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(66.6%), 초급관리자(60.0%), 실무직원(48.8%)의 사업운영 체계화 인식 비율이 높게 나타났으나, 중간관리자는 16.7%로 낮게 나타남

〈표 4-23〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 체계화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	체계화되지 않음 [a+b]	체계화됨 [c+d]
성별	남성		10.5	42.1	42.1	5.3	10.5	47.4
	여성	1.7	10.0	38.3	45.0	5.0	11.7	50
연령	20~30대		8.0	48.0	36.0	8.0	8	44
	40대		23.8	33.3	42.9		23.8	42.9
	50대 이상	4.0	4.0	24.0	60.0	8.0	8	68
사회복지 경력	5년 미만		8.3	58.3	33.3		8.3	33.3
	5년~10년 미만		4.3	30.4	60.9	4.3	4.3	65.2
	10년 이상	4.5	18.2	31.8	36.4	9.1	22.7	45.5
사회서비스원 경력	1년 미만		10.0	46.7	43.3		10	43.3
	1년 이상	2.1	10.6	34.0	44.7	8.5	12.7	53.2
월평균 보수	250만원 미만		9.1	36.4	45.5	9.1	9.1	54.6
	250만원 이상		14.3	34.3	48.6	2.9	14.3	51.5
근로형태	정규직	1.9	11.3	39.6	43.4	3.8	13.2	47.2
	정규직 외		7.7	38.5	46.2	7.7	7.7	53.9
소속시설 형태	종합재가센터			72.7	27.3			27.3
	노인보호전문기관		19.0	38.1	38.1	4.8	19	42.9
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1		72.7	9.1	18.2	81.8
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	50.0	12.5	12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	66.7	16.7		16.7	16.7
	사회복지대체인력지원센터		8.3	41.7	41.7	8.3	8.3	50
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자			33.3	58.3	8.3		66.6
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	33.3	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자		10.0	30.0	60.0		10	60
	실무직원		7.3	43.9	41.5	7.3	7.3	48.8
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	1.9	13.0	37.0	44.4	3.7	14.9	48.1
	일반직/사무직		11.1	55.6	33.3		11.1	33.3
	요양보호사			50.0	50.0			50
	보건의료직							
	기타			20.0	40.0	40.0		80
전체		1(1.3)	8(10.3)	31(39.7)	34(43.6)	4(5.1)	9(11.6)	37(48.7)

- 사회서비스원 수탁 후 사업운영이 표준화되었다고 인식한 비율은 49.4% 보통이다 43.0% 표준화되지 않음 7.6%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 사업운영이 표준화되었다고 인식하고 있는 비율을 살펴보면 사회서비스원 경력 별로 1년 미만 45.1% 1년 이상 53.2% 월평균 보수 별로는 250만원 미만 58.8% 250만원 이상 45.7%로 나타남
- 소속시설 형태별로는 지역자활센터(100.0%), 가족센터(81.8%), 사회복지대체인력지원센터(53.9%), 노인보호전문기관(52.4%) 등은 수탁 후에 사업운영이 표준화되었다고 인식한 비율이 높게 나타난 반면 종합재가센터(18.2%), 지역사회서비스지원단(16.7%) 등은 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(50.0%), 상급관리자(66.7%), 초급관리자(60.0%), 실무직원(52.4%) 등 대부분이 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 표준화되었다고 인식하였으나, 중간관리자는 표준화되었다고 인식한 비율이 16.7%로 낮게 나타남

〈표 4-24〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 표준화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	표준화되지 않음 [a+b]	표준화됨 [c+d]
성별	남성		10.0	35.0	40.0	15.0	10	55
	여성	1.7	5.0	45.0	43.3	5.0	6.7	48.3
연령	20~30대		4.0	44.0	40.0	12.0	4	52
	40대		19.0	38.1	42.9		19	42.9
	50대 이상	3.8		34.6	50.0	11.5	3.8	61.5
사회복지 경력	5년 미만			66.7	25.0	8.3	0	33.3
	5년~10년 미만		4.3	26.1	65.2	4.3	4.3	69.5
	10년 이상	4.5	13.6	36.4	40.9	4.5	18.1	45.4
사회서비스원 경력	1년 미만		3.2	51.6	41.9	3.2	3.2	45.1
	1년 이상	2.1	8.5	36.2	44.7	8.5	10.6	53.2
월평균 보수	250만원 미만		2.9	38.2	44.1	14.7	2.9	58.8
	250만원 이상		11.4	42.9	45.7		11.4	45.7
근로형태	정규직	1.9	7.5	41.5	43.4	5.7	9.4	49.1
	정규직 외		3.7	44.4	40.7	11.1	3.7	51.8
소속시설 형태	종합재가센터			81.8	18.2			18.2
	노인보호전문기관		9.5	38.1	52.4		9.5	52.4
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1	9.1		54.5	27.3	18.2	81.8
	다함께돌봄센터		12.5	50.0	25.0	12.5	12.5	37.5
	지역사회서비스지원단		16.7	66.7	16.7		16.7	16.7
	사회복지대체인력지원센터			46.2	38.5	15.4		53.9
직위	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
	최고관리자			50.0	41.7	8.3		50
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	16.7	16.7	50.0	16.7		33.4	16.7
	초급관리자		10.0	30.0	60.0		10	60
	실무직원		2.4	45.2	40.5	11.9	2.4	52.4
직종	기타			75.0	25.0			25
	사회복지직	1.8	7.3	40.0	43.6	7.3	9.1	50.9
	일반직/사무직		11.1	55.6	33.3		11.1	33.3
	요양보호사			60.0	40.0			40
	보건의료직							
전체	기타			20.0	40.0	40.0		80
	전체	1(1.3)	5(6.3)	34(43.0)	33(41.8)	6(7.6)	6(7.6)	39(49.4)

- 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 간소화되었다고 인식한 직원의 비율은 16.7% 보통 41.0%, 간소화되지 않음 42.3%로 나타남
- 사회서비스원 소속시설 직원 특성별로 살펴보면 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 간소화되었다고 인식한 비율은 사회서비스원 경력 별로 1년 미만 13.3%, 1년 이상 19.1%, 월평균 보수 별로 250만원 미만 27.2%, 250만원 이상 11.4%, 근로형태별로는 정규직 13.2%, 정규직 외 26.9% 등으로 나타남
- 소속시설 형태별로 종합재가센터, 지역사회서비스지원단은 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 간소화되었다고 인식한 직원이 없는 것으로 나타났고, 노인보호전문기관(9.5%), 다함께돌봄센터(12.5%)로 낮게 나타남
- 직위에 따라서는 최고관리자와 상급관리자는 사업운영이 간소화되었다고 인식하지 않는 것으로 나타났고, 초급관리자 10.0%, 실무직원 17.0%가 간소화되었다고 인식하고 있음

〈표 4-25〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 간소화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	간소화되지 않음 [a+b]	간소화된 [c+d]
성별	남성	5.3	31.6	42.1	21.1		36.9	21.1
	여성	6.7	36.7	40.0	15.0	1.7	43.4	16.7
연령	20~30대	12.0	36.0	36.0	12.0	4.0	48	16
	40대	4.8	42.9	38.1	14.3		47.7	14.3
	50대 이상	4.0	28.0	44.0	24.0		32	24
사회복지 경력	5년 미만	8.3	33.3	50.0	8.3		41.6	8.3
	5년~10년 미만		39.1	30.4	30.4		39.1	30.4
	10년 이상	13.6	31.8	36.4	13.6	4.5	45.4	18.1
사회서비스원 경력	1년 미만	6.7	40.0	40.0	13.3		46.7	13.3
	1년 이상	6.4	34.0	40.4	17.0	2.1	40.4	19.1
월평균 보수	250만원 미만	3.0	27.3	42.4	24.2	3.0	30.3	27.2
	250만원 이상	5.7	42.9	40.0	11.4		48.6	11.4
근로형태	정규직	9.4	37.7	39.6	11.3	1.9	47.1	13.2
	정규직 외		30.8	42.3	26.9		30.8	26.9
소속시설 형태	종합재가센터		36.4	63.6			36.4	
	노인보호전문기관	14.3	47.6	28.6	9.5		61.9	9.5
	지역자활센터		40.0	40.0	20.0		40	20
	가족센터	9.1	27.3	27.3	27.3	9.1	36.4	36.4
	다함께돌봄센터		37.5	50.0	12.5		37.5	12.5
	지역사회서비스지원단	16.7	66.7	16.7			83.4	
	사회복지대체인력지원센터		8.3	50.0	41.7		8.3	41.7
	장기요양원지원센터		25.0	50.0	25.0		25	25
직위	최고관리자		33.3	41.7	25.0		33.3	25
	상급관리자		66.7	33.3			66.7	
	중간관리자	33.3	50.0	16.7			83.3	
	초급관리자		40.0	50.0	10.0		40	10
	실무직원	7.3	34.1	41.5	14.6	2.4	41.4	17
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	7.4	35.2	40.7	16.7		42.6	16.7
	일반직/사무직	11.1	44.4	33.3	11.1		55.5	11.1
	요양보호사		40.0	50.0	10.0		40	10
	보건의료직							
	기타		20.0	40.0	20.0	20.0	20	40
전체		5(6.4)	28(35.9)	32(41.0)	12(15.4)	1(1.3)	33(42.3)	13(16.7)

- 사회서비스원 수탁 후에 사업운영의 자율성이 강화되었다고 인식한 직원 비율은 32.9% 보통 43.0% 강화되지 않음 24.1%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 보면 연령에 따라서 20~30대 24.0% 40대 23.8% 50대 이상 50.0%로 50대 이상에서 자율성이 강화되었다고 인식하고 있는 비율이 높게 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 미만 35.5% 1년 이상 31.9% 월평균 보수 250만원 미만 52.9% 250만원 이상 22.9% 근로형태 별로는 정규직 32.1% 정규직 외 37.0%가 사업 운영의 자율성이 강화되었다고 인식함
- 소속시설 별로는 가족센터(54.6%), 사회복지대체인력지원센터(75.0%) 등의 직원들이 사회 서비스원 수탁 후에 사업운영의 자율성이 강화되었다고 인식하는 비율이 높게 나타났으나, 종합재가센터(18.2%), 노인보호전문기관(23.8%), 지역자활센터(20.0%), 지역사회서비스 지원단 등은 자율성이 강화되었다고 인식한 비율이 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-26〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 자율성 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화된 [c+d]
성별	남성		15.0	50.0	35.0		15	35
	여성	6.7	20.0	40.0	31.7	1.7	26.7	33.4
연령	20~30대	8.0	20.0	48.0	20.0	4.0	28	24
	40대	4.8	33.3	38.1	23.8		38.1	23.8
	50대 이상	3.8	11.5	34.6	50.0		15.3	50
사회복지 경력	5년 미만	8.3	12.5	54.2	25.0		20.8	25
	5년~10년 미만		21.7	39.1	39.1		21.7	39.1
	10년 이상	9.1	27.3	31.8	27.3	4.5	36.4	31.8
사회서비스원 경력	1년 미만	6.5	22.6	35.5	35.5		29.1	35.5
	1년 이상	4.3	17.0	46.8	29.8	2.1	21.3	31.9
월평균 보수	250만원 미만	2.9	11.8	32.4	50.0	2.9	14.7	52.9
	250만원 이상	2.9	25.7	48.6	22.9		28.6	22.9
근로형태	정규직	7.5	22.6	37.7	30.2	1.9	30.1	32.1
	정규직 외		11.1	51.9	37.0		11.1	37
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	72.7	18.2		9.1	18.2
	노인보호전문기관	14.3	33.3	28.6	23.8		47.6	23.8
	지역자활센터			80.0	20.0			20
	가족센터	9.1	18.2	18.2	45.5	9.1	27.3	54.6
	다함께돌봄센터		12.5	62.5	25.0		12.5	25
	지역사회서비스지원단		50.0	50.0			50	
	사회복지대체인력지원센터		7.7	30.8	61.5		7.7	61.5
	장기요양원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			58.3	41.7			41.7
	상급관리자		66.7	33.3			66.7	
	중간관리자	33.3	33.3	33.3			66.6	
	초급관리자		20.0	50.0	30.0		20	30
	실무직원	4.8	19.0	38.1	35.7	2.4	23.8	38.1
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	7.3	20.0	43.6	29.1		27.3	29.1
	일반직/사무직		33.3	44.4	22.2		33.3	22.2
	요양보호사		10.0	50.0	40.0		10	40
	보건의료직							
	기타			20.0	60.0	20.0		80
전체		4(5.1)	15(19.0)	34(43.0)	25(31.6)	1(1.3)	19(24.1)	26(32.9)

- 사회서비스원 수탁 후에 사업운영이 전문화되었다고 인식한 비율은 55.7% 보통36.7% 전문화되지 않음 7.6%로 사회서비스원 수탁 전보다 사업운영이 전문화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 보면 사회서비스원 경력 1년 미만(51.6%)보다 1년 이상(59.6%) 일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(51.4%)보다 250만원 미만(64.7%)일 때, 근로형태가 정규직(51.0%)보다 정규직 외(66.7%)일 때 수탁 후에 사업운영이 전문화되었다고 인식하고 있음
- 소속시설 형태에 따라서 지역사회활센터(80.0%), 가족센터(81.8%), 사회복지대체인력지원센터(69.2%) 등에서 사회서비스원 수탁 후 사업운영이 전문화되었다고 인식한 비율이 높은 반면, 다함께돌봄센터(37.5%), 지역사회서비스지원단(16.7%) 등은 상대적으로 전문화되었다고 인식하는 비율이 낮게 나타남

〈표 4-27〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 사업운영의 전문화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	전문화되지 않음 [a+b]	전문화된 [c+d]
성별	남성			45.0	50.0	5.0		55
	여성	3.3	6.7	33.3	51.7	5.0	10	56.7
연령	20~30대			52.0	44.0	4.0		48
	40대	4.8	14.3	33.3	47.6		19.1	47.6
	50대 이상	3.8	3.8	26.9	53.8	11.5	7.6	65.3
사회복지 경력	5년 미만			54.2	45.8			45.8
	5년~10년 미만		4.3	21.7	69.6	4.3	4.3	73.9
	10년 이상	4.5	13.6	31.8	40.9	9.1	18.1	50
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	41.9	48.4	3.2	6.4	51.6
	1년 이상	2.1	6.4	31.9	53.2	6.4	8.5	59.6
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	29.4	58.8	5.9	5.8	64.7
	250만원 이상		8.6	40.0	45.7	5.7	8.6	51.4
근로형태	정규직	1.9	5.7	41.5	47.2	3.8	7.6	51
	정규직 외	3.7	3.7	25.9	59.3	7.4	7.4	66.7
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관		9.5	47.6	38.1	4.8	9.5	42.9
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1		72.7	9.1	18.2	81.8
	다함께돌봄센터	12.5		50.0	25.0	12.5	12.5	37.5
	지역사회서비스지원단			83.3	16.7			16.7
	사회복지대체인력지원센터		7.7	23.1	61.5	7.7	7.7	69.2
	장기요양원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			25.0	58.3	16.7		75
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	16.7	50.0	16.7		33.4	16.7
	초급관리자		10.0	20.0	70.0		10	70
	실무직원		2.4	42.9	50.0	4.8	2.4	54.8
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	3.6	7.3	36.4	47.3	5.5	10.9	52.8
	일반직/사무직			44.4	55.6			55.6
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			20.0	60.0	20.0		80
전체		2(2.5)	4(5.1)	29(36.7)	40(50.6)	4(5.1)	6(7.6)	44(55.7)

- 사회서비스원 수탁 후에 예산관리의 투명성이 강화되었다고 인식한 비율은 전체 67.1% 보통 32.9%로 예산관리 투명성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 직원 특성 별로 보면 사회서비스원 경력에 따라 1년 미만 64.5%, 1년 이상 70.2% 월평균 보수 별로 250만원 미만 70.6%, 250만원 이상 65.7%, 근로형태에 따라 정규직 67.9% 정규직 외 66.7%가 사회서비스원 수탁 후에 예산관리의 투명성이 강화되었다고 인식함
- 소속시설 형태별로 보면 가족센터(91.0%), 장기요양요원지원센터(100.0%), 지역자활센터(80.0%) 직원들은 사회서비스원 수탁 후에 예산관리의 투명성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남. 반면에 지역사회서비스지원단(16.7%)은 타 소속시설보다 예산관리의 투명성이 강화되었다고 인식한 비율이 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(91%), 초급관리자(90.0%), 실무직원(66.7%)은 예산관리의 투명성이 수탁 후에 강화되었다고 인식하였으나 상급관리자(33.3%), 중간관리자(33.3%)의 인식은 상대적으로 낮은 편임

〈표 4-28〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 예산관리의 투명성 강화

구분		보통이다	그렇다 [㉔]	매우 그렇다 [㉕]	강화됨 [㉔+㉕]
성별	남성	40.0	35.0	25.0	60
	여성	30.0	61.7	8.3	70
연령	20~30대	40.0	48.0	12.0	60
	40대	38.1	57.1	4.8	61.9
	50대 이상	23.1	57.7	19.2	76.9
사회복지 경력	5년 미만	41.7	50.0	8.3	58.3
	5년~10년 미만	17.4	73.9	8.7	82.6
	10년 이상	40.9	45.5	13.6	59.1
사회서비스원 경력	1년 미만	35.5	54.8	9.7	64.5
	1년 이상	29.8	57.4	12.8	70.2
월평균 보수	250만원 미만	29.4	55.9	14.7	70.6
	250만원 이상	34.3	54.3	11.4	65.7
근로형태	정규직	32.1	56.6	11.3	67.9
	정규직 외	33.3	51.9	14.8	66.7
소속시설 형태	종합재가센터	36.4	63.6		63.6
	노인보호전문기관	38.1	61.9		61.9
	지역자활센터	20.0	80.0		80
	가족센터	9.1	45.5	45.5	91
	다함께돌봄센터	25.0	50.0	25.0	75
	지역사회서비스지원단	83.3	16.7		16.7
	사회복지대체인력지원센터	38.5	46.2	15.4	61.6
	장기요양요원지원센터		75.0	25.0	100
직위	최고관리자	8.3	66.7	25.0	91.7
	상급관리자	66.7	33.3		33.3
	중간관리자	66.7	33.3		33.3
	초급관리자	10.0	80.0	10.0	90
	실무직원	33.3	52.4	14.3	66.7
	기타	75.0	25.0		25
직종	사회복지직	32.7	52.7	14.5	67.2
	일반직/사무직	44.4	55.6		55.6
	요양보호사	30.0	70.0		70
	보건의료직				
	기타	20.0	40.0	40.0	80
전체		26(32.9)	43(54.4)	10(12.7)	53(67.1)

- 사회서비스원 수탁 후에 예산 운영의 자율성이 강화되었다고 인식한 비율은 전체 43.0%, 보통 44.3%, 강화되지 않음 12.7%로 나타남
- 직원 특성별로 보면 연령에 따라서 20~30대 32.0%, 40대 42.9%, 50대 이상 53.9%로 높은 연령일 때 예산운영의 자율성이 강화되었다고 인식하고 있음
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 이상(40.5%)일 때 보다 1년 미만(48.4%)일 때, 월 평균 보수에 따라서는 250만원 이상(37.2%)일 때 보다 250만원 미만(47.0%)일 때 사회서비스원 수탁 후에 예산운영의 자율성이 강화되었다고 인식함
- 소속시설 형태별로 보면 사회서비스원 수탁 후에 예산운영의 자율성이 강화되었다고 인식한 비율이 다함께돌봄센터(62.5%), 지역자활센터(60.0%), 가족센터(54.6%), 사회복지대체인력지원센터(53.8%) 등에서는 높게 나타났고 반면에 장기요양요원지원센터(25.0%), 지역사회서비스지원단 등에서는 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-29〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 예산운영의 자율성 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화됨 [c+d]
성별	남성		5.0	50.0	40.0	5.0	5	45
	여성	1.7	13.3	41.7	40.0	3.3	15	43.3
연령	20~30대		8.0	60.0	28.0	4.0	8	32
	40대		19.0	38.1	42.9		19	42.9
	50대 이상	3.8	11.5	30.8	46.2	7.7	15.3	53.9
사회복지 경력	5년 미만		8.3	54.2	33.3	4.2	8.3	37.5
	5년~10년 미만		4.3	43.5	52.2		4.3	52.2
	10년 이상	4.5	22.7	36.4	27.3	9.1	27.2	36.4
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	41.9	48.4		9.7	48.4
	1년 이상	2.1	12.8	44.7	36.2	4.3	14.9	40.5
월평균 보수	250만원 미만		8.8	44.1	44.1	2.9	8.8	47
	250만원 이상		14.3	48.6	34.3	2.9	14.3	37.2
근로형태	정규직	1.9	11.3	49.1	34.0	3.8	13.2	37.8
	정규직 외		11.1	33.3	51.9	3.7	11.1	55.6
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	36.4	54.5		9.1	54.5
	노인보호전문기관		14.3	52.4	33.3		14.3	33.3
	지역자활센터			40.0	60.0			60
	가족센터	9.1		36.4	27.3	27.3	9.1	54.6
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	62.5		12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		33.3	66.7			33.3	
	사회복지대체인력지원센터		15.4	30.8	53.8		15.4	53.8
	장기요양요원지원센터			75.0	25.0			25
직위	최고관리자		8.3	41.7	41.7	8.3	8.3	50
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자	16.7	33.3	50.0			50	
	초급관리자			50.0	50.0			50
	실무직원		11.9	42.9	40.5	4.8	11.9	45.3
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	1.8	12.7	41.8	40.0	3.6	14.5	43.6
	일반직/사무직		22.2	66.7	11.1		22.2	11.1
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		1(1.3)	9(11.4)	35(44.3)	31(39.2)	3(3.8)	10(12.7)	34(43)

- 사회서비스원 수탁 전후에 프로그램 품질이 향상되었다고 인식한 비율은 전체 53.8% 보통41.0% 향상되지 않음 5.1%로 나타남
- 사회서비스원 소속시설 직원 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만 54.8% 1년 이상54.4%로 비슷하게 프로그램 품질이 향상되었다고 인식하였고, 월평균 보수에 따라서는 250만원 이상 52.9% 250만원 미만 55.9%로 나타남
- 근로형태에 따라서는 정규직 51.9% 정규직 외 59.2%로 계약직 등 정규직 외일 때 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 품질이 향상되었다고 인식하는 비율이 높음
- 사회서비스 소속시설 형태별로는 지역자활센터(100.0%), 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(72.7%), 사회복지대체인력지원센터(61.6%) 등은 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 품질이 향상되었다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 지역사회서비스지원단(20.0%)은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-30〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 품질 향상

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	향상되지 않음 [a+b]	향상됨 [c+d]
성별	남성			45.0	45.0	10.0		55
	여성	1.7	5.1	39.0	49.2	5.1	6.8	54.3
연령	20~30대			58.3	33.3	8.3		41.6
	40대		14.3	38.1	42.9	4.8	14.3	47.7
	50대 이상	3.8		30.8	57.7	7.7	3.8	65.4
사회복지 경력	5년 미만			54.2	45.8			45.8
	5년~10년 미만			31.8	59.1	9.1		68.2
	10년 이상	4.5	9.1	36.4	40.9	9.1	13.6	50
사회서비스원 경력	1년 미만		6.5	38.7	51.6	3.2	6.5	54.8
	1년 이상	2.2	2.2	41.3	45.7	8.7	4.4	54.4
월평균 보수	250만원 미만		2.9	41.2	44.1	11.8	2.9	55.9
	250만원 이상		5.9	41.2	50.0	2.9	5.9	52.9
근로형태	정규직	1.9	3.8	42.3	48.1	3.8	5.7	51.9
	정규직 외		3.7	37.0	48.1	11.1	3.7	59.2
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관		4.8	57.1	38.1		4.8	38.1
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1	9.1	9.1	54.5	18.2	18.2	72.7
	다함께돌봄센터		12.5	37.5	50.0		12.5	50
	지역사회서비스지원단			80.0	20.0			20
	사회복지대체인력지원센터			38.5	38.5	23.1		61.6
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			27.3	72.7			72.7
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	16.7	16.7	33.3	33.3		33.4	33.3
	초급관리자			30.0	60.0	10.0		70
	실무직원			50.0	40.5	9.5		50
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	1.9	5.6	38.9	46.3	7.4	7.5	53.7
	일반직/사무직			55.6	44.4			44.4
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		1(1.3)	3(3.8)	32(41.0)	37(47.4)	5(6.4)	4(5.1)	42(53.8)

- 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 이용자의 만족도가 증가하였다고 인식하고 있는 비율은 47.5%, 보통 47.4%, 증가되지 않음 5.1%로 나타남
- 직원 특성별로 20~30대는 37.5%, 40대 47.6%, 50대 이상 57.6%가 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 이용자의 만족도가 증가된 것으로 인식함
- 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 미만(31.8%)보다 1년 이상(52.1%) 일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(44.1%)보다 250만원 미만(53.0%)일 때 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 이용자의 만족도가 증가하였다고 인식한 비율이 높음
- 소속시설 형태별로 지역자활센터(80.0%), 사회복지대체인력지원센터(69.2%), 가족센터(63.6%) 등에서 프로그램 이용자의 만족도가 증가하였다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 노인보호전문기관(28.6%), 지역사회서비스지원단은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-31〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 이용자 만족도 증가

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	증가되지 않음 [a+b]	증가됨 [c+d]
성별	남성			60.0	40.0			40
	여성	1.7	5.1	42.4	47.5	3.4	6.8	50.9
연령	20~30대			62.5	33.3	4.2		37.5
	40대		9.5	42.9	47.6		9.5	47.6
	50대 이상	3.8	3.8	34.6	53.8	3.8	7.6	57.6
사회복지 경력	5년 미만		4.2	54.2	41.7		4.2	41.7
	5년~10년 미만		4.5	22.7	68.2	4.5	4.5	72.7
	10년 이상	4.5	4.5	59.1	27.3	4.5	9	31.8
사회서비스원 경력	1년 미만		3.2	54.8	41.9		3.2	41.9
	1년 이상	2.2	4.3	41.3	47.8	4.3	6.5	52.1
월평균 보수	250만원 미만		2.9	44.1	47.1	5.9	2.9	53
	250만원 이상		5.9	50.0	44.1		5.9	44.1
근로형태	정규직	1.9	3.8	51.9	40.4	1.9	5.7	42.3
	정규직 외		3.7	37.0	55.6	3.7	3.7	59.3
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관		4.8	66.7	28.6		4.8	28.6
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1	18.2	54.5	9.1	18.2	63.6
	다함께돌봄센터			37.5	62.5			62.5
	지역사회서비스지원단			100.0				
	사회복지대체인력지원센터		7.7	23.1	61.5	7.7	7.7	69.2
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자			36.4	63.6			63.6
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7		66.7	16.7		16.7	16.7
	초급관리자			40.0	60.0			60
	실무직원		4.8	47.6	42.9	4.8	4.8	47.7
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	1.9	5.6	42.6	48.1	1.9	7.5	50
	일반직/사무직			77.8	22.2			22.2
	요양보호사			50.0	50.0			50
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		1(1.3)	3(3.8)	37(47.4)	35(44.9)	2(2.6)	4(5.1)	37(47.5)

- 사회서비스원 수탁 후에 프로그램 이용자가 확대되었다고 인식한 비율은 44.8% 보통 46.2% 확대되지 않음 9.0%로 나타남
- 소속시설 종사자의 연령에서는 20~30대 33.4% 40대 47.6% 50대 이상 50.0% 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 45.2% 1년 이상 45.6%가 프로그램 이용자가 확대되었다고 인식함
- 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 47.1% 250만원 이상 44.1% 근로형태에 따라서 정규직 36.5% 정규직 외 63.0%가 프로그램 이용자가 확대되었다고 응답함
- 소속시설 형태별로 지역자활센터(100.0%), 다함께돌봄센터(75.0%) 등은 수탁 후에 프로그램 이용자가 확대되었다고 인식하고 있었으나, 노인보호전문기관(9.5%), 지역사회서비스지원단은 상대적으로 이용자가 확대되었다고 인식한 비율이 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(63.6%), 초급관리자(70.0%)는 프로그램 이용자가 확대되었다고 인식하는 비율이 높게 나타났고 상대적으로 중급관리자(16.7%), 실무직원(38.1%)은 낮게 인식함

〈표 4-32〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램 이용자 확대

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	확대되지 않음 [a+b]	확대됨 [c+d]
성별	남성		5.0	50.0	40.0	5.0	5	45
	여성	3.4	6.8	44.1	42.4	3.4	10.2	45.8
연령	20~30대	4.2		62.5	29.2	4.2	4.2	33.4
	40대		23.8	28.6	47.6		23.8	47.6
	50대 이상	3.8		46.2	42.3	7.7	3.8	50
사회복지 경력	5년 미만	4.2		66.7	25.0	4.2	4.2	29.2
	5년~10년 미만		9.1	22.7	63.6	4.5	9.1	68.1
	10년 이상	4.5	13.6	50.0	27.3	4.5	18.1	31.8
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	6.5	45.2	45.2		9.7	45.2
	1년 이상	2.2	6.5	45.7	41.3	4.3	8.7	45.6
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	47.1	41.2	5.9	5.8	47.1
	250만원 이상		11.8	44.1	44.1		11.8	44.1
근로형태	정규직	3.8	9.6	50.0	34.6	1.9	13.4	36.5
	정규직 외			37.0	55.6	7.4		63
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관	4.8	14.3	71.4	9.5		19.1	9.5
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1	9.1	27.3	36.4	18.2	18.2	54.6
	다함께돌봄센터			25.0	75.0			75
	지역사회서비스지원단			100.0				
	사회복지대체인력지원센터			30.8	61.5	7.7		69.2
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			36.4	54.5	9.1		63.6
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	33.3	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자			30.0	70.0			70
	실무직원	2.4	4.8	54.8	33.3	4.8	7.2	38.1
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.7	7.4	40.7	44.4	3.7	11.1	48.1
	일반직/사무직		11.1	55.6	33.3		11.1	33.3
	요양보호사			70.0	30.0			30
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.6)	5(6.4)	36(46.2)	32(41.0)	3(3.8)	7(9.0)	35(44.8)

- 사회서비스원 수탁 후에 프로그램에 대한 지역자원의 연계가 확대되었다고 인식한 비율은 52.6%, 보통 33.2%, 확대되지 않음 9.2%로 나타남
- 소속시설 직원 별로 살펴보면 연령에 따라서 20~30대 37.5%, 40대 52.4%, 50대 이상 70.9%로 높은 연령일 때 프로그램에 대한 지역자원의 연계가 확대되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만(44.8%)보다 1년 이상(58.6%)일 때, 근로형태가 정규직(48.0%)보다 정규직 외(63.0%) 일 때 프로그램에 대한 지역자원 연계가 확대되었다고 인식한 비율이 높음
- 소속시설 형태별로는 지역자활센터(80.0%), 장기요양요원지원센터(75.0%), 가족센터(72.8%) 등은 프로그램에 대한 지역자원의 연계가 확대되었다고 인식한 비율이 높은 편이었고, 노인보호전문기관(31.6%), 지역사회서비스지원단(40.0%)은 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-33〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 프로그램에 대한 지역자원의 연계 확대

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	확대되지 않음 [a+b]	확대됨 [c+d]
성별	남성		5.0	45.0	40.0	10.0	5	50
	여성	3.5	7.0	35.1	52.6	1.8	10.5	54.4
연령	20~30대	4.2	4.2	54.2	33.3	4.2	8.4	37.5
	40대		19.0	28.6	47.6	4.8	19	52.4
	50대 이상	4.2		25.0	66.7	4.2	4.2	70.9
사회복지 경력	5년 미만	4.3	4.3	47.8	39.1	4.3	8.6	43.4
	5년~10년 미만		4.5	18.2	72.7	4.5	4.5	77.2
	10년 이상	4.5	13.6	40.9	36.4	4.5	18.1	40.9
사회서비스원 경력	1년 미만	3.4	3.4	48.3	44.8		6.8	44.8
	1년 이상	2.2	8.7	30.4	54.3	4.3	10.9	58.6
월평균 보수	250만원 미만	3.1	3.1	40.6	50.0	3.1	6.2	53.1
	250만원 이상		8.8	35.3	52.9	2.9	8.8	55.8
근로형태	정규직	4.0	10.0	38.0	44.0	4.0	14	48
	정규직 외			37.0	59.3	3.7		63
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관	5.3	15.8	47.4	31.6		21.1	31.6
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1	9.1	45.5	27.3	18.2	72.8
	다함께돌봄센터			50.0	50.0			50
	지역사회서비스지원단			60.0	40.0			40
	사회복지대체인력지원센터			30.8	69.2			69.2
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			36.4	54.5	9.1		63.6
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	33.3	16.7	33.3		50	33.3
	초급관리자			30.0	60.0	10.0		70
	실무직원	2.5	5.0	40.0	50.0	2.5	7.5	52.5
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.7	7.4	35.2	50.0	3.7	11.1	53.7
	일반직/사무직		11.1	33.3	55.6		11.1	55.6
	요양보호사			62.5	37.5			37.5
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.6)	5(6.6)	29(38.2)	37(48.7)	3(3.9)	7(9.2)	40(52.6)

- 사회서비스원 수탁 후에 지역자원과의 연계성이 강화되었다고 인식한 비율은 48.1% 보 통 44.3%, 강화되지 않음 8.8%로 나타남
- 소속시설 직원 특성에 따라 살펴보면 사회서비스원 경력별로 1년 이상(46.9%)보다 1년 미만(51.6%)일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(40.0%)보다 250만원 미만(58.8%)일 때 지 역자원과의 연계성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태 별로 가족센터(63.7%), 지역자활센터(60.0%), 사회복지대체인력지원센터 (61.6%) 등은 지역자원과의 연계성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 반 면에 노인보호전문기관(38.1%), 다함께돌봄센터(37.5%) 등은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서는 최고관리자(50.0%), 상급관리자(66.7%), 초급관리자(60.0%), 실무직원 (50.0%) 등은 지역자원과 연계성이 강화되었다고 인식한 비율이 높은 편이었으나 중간 관리자는 16.7%가 지역자원과 연계성이 강화되었다고 나타남

〈표 4-34〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 지역자원과의 연계성 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화됨 [c+d]
성별	남성		10.0	35.0	50.0	5.0	10	55
	여성	3.3	5.0	45.0	43.3	3.3	8.3	46.6
연령	20~30대	4.0	4.0	44.0	44.0	4.0	8	48
	40대		14.3	38.1	42.9	4.8	14.3	47.7
	50대 이상	3.8		46.2	46.2	3.8	3.8	50
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	41.7	45.8	4.2	8.4	50
	5년~10년 미만		4.3	39.1	56.5		4.3	56.5
	10년 이상	4.5	13.6	45.5	27.3	9.1	18.1	36.4
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2		45.2	51.6		3.2	51.6
	1년 이상	2.1	10.6	40.4	42.6	4.3	12.7	46.9
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	35.3	55.9	2.9	5.8	58.8
	250만원 이상		8.6	51.4	37.1	2.9	8.6	40
근로형태	정규직	3.8	7.5	41.5	43.4	3.8	11.3	47.2
	정규직 외		3.7	44.4	48.1	3.7	3.7	51.8
소속시설 형태	종합재가센터			63.6	27.3	9.1		36.4
	노인보호전문기관	4.8	9.5	47.6	38.1		14.3	38.1
	지역자활센터		20.0	20.0	60.0		20	60
	가족센터	9.1	9.1	18.2	45.5	18.2	18.2	63.7
	다함께돌봄센터			62.5	37.5			37.5
	지역사회서비스지원단			50.0	50.0			50
	사회복지대체인력지원센터			38.5	61.5			61.5
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자		8.3	41.7	33.3	16.7	8.3	50
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	16.7	16.7	50.0	16.7		33.4	16.7
	초급관리자			40.0	60.0			60
	실무직원	2.4	4.8	42.9	47.6	2.4	7.2	50
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.6	7.3	41.8	43.6	3.6	10.9	47.2
	일반직/사무직		11.1	33.3	55.6		11.1	55.6
	요양보호사			60.0	40.0			40
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.5)	5(6.3)	34(43.0)	35(44.3)	3(3.8)	7(8.8)	38(48.1)

- 사회서비스원 수탁 후에 지역자원 활용이 용이해졌다고 인식한 비율은 48.1% 보통 44.3%, 용이하지 않음 7.6%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로는 연령에 따라서 20~30대 36.0%, 40대 47.7%, 50대 이상 57.7% 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 54.8%, 1년 이상 44.7%가 지역자원 활용이 용이하다고 인식하고 있는 것으로 나타남
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 이상(42.9%)보다 250만원 미만(58.8%)일 때, 근로형태에 따라서 정규직(47.2%)보다 정규직 외(51.9%)일 때 지역자원 활용이 용이한 것으로 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태별로 지역자활센터(80.0%), 사회복지대체인력지원센터(61.5%) 등은 지역자원 활용이 용이한 것으로 인식한 비율이 높게 나타났고, 종합재가센터(27.3%), 지역사회서비스지원단(16.7%) 등은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-35〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 용이한 지역자원 활용

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	용이하지 않음 [a+b]	용이함 [c+d]
성별	남성		5.0	40.0	50.0	5.0	5	55
	여성	3.3	5.0	45.0	45.0	1.7	8.3	46.7
연령	20~30대	4.0	4.0	56.0	32.0	4.0	8	36
	40대		14.3	38.1	42.9	4.8	14.3	47.7
	50대 이상	3.8		38.5	57.7		3.8	57.7
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	45.8	45.8		8.4	45.8
	5년~10년 미만		4.3	30.4	60.9	4.3	4.3	65.2
	10년 이상	4.5	9.1	54.5	27.3	4.5	13.6	31.8
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2		41.9	54.8		3.2	54.8
	1년 이상	2.1	8.5	44.7	40.4	4.3	10.6	44.7
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	35.3	55.9	2.9	5.8	58.8
	250만원 이상		5.7	51.4	40.0	2.9	5.7	42.9
근로형태	정규직	3.8	7.5	41.5	43.4	3.8	11.3	47.2
	정규직 외			48.1	51.9			51.9
소속시설 형태	종합재가센터			72.7	27.3			27.3
	노인보호전문기관	4.8	9.5	42.9	42.9		14.3	42.9
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1	27.3	36.4	18.2	18.2	54.6
	다함께돌봄센터			50.0	50.0			50
	지역사회서비스지원단			83.3	16.7			16.7
	사회복지대체인력지원센터			38.5	61.5			61.5
	장기요양원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			50.0	50.0			50
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	16.7	33.3	33.3		33.4	33.3
	초급관리자			40.0	50.0	10.0		60
	실무직원	2.4	4.8	42.9	47.6	2.4	7.2	50
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.6	5.5	43.6	45.5	1.8	9.1	47.3
	일반직/사무직		11.1	44.4	44.4		11.1	44.4
	요양보호사			50.0	50.0			50
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.5)	4(5.1)	35(44.3)	36(45.6)	2(2.5)	6(7.6)	38(48.1)

- 사회서비스원 수탁 후에 지역자원이 다양화되었다고 인식한 비율은 50.6% 보통 41.8% 다양화되지 않음 7.6%로 나타남
- 직원 특성별로 보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 58.0% 1년 이상 46.9%가 사회서비스원 수탁 후에 지역자원이 다양화되었다고 인식하고 있어, 50대 이상일 때와 사회서비스원 경력이 1년 미만일 때 상대적으로 높게 인식함
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 이상(42.9%)보다 250만원 미만(61.7%)일 때 사회서비스원 수탁 후 지역자원이 다양화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터(80.0%), 가족센터(63.6%), 사회복지대체인력지원센터(61.6%) 등에서 수탁 후에 지역자원이 다양화되었다고 인식하는 비율이 높게 나타났고, 노인보호전문기관(27.3%), 지역사회서비스지원단(33.3%)은 상대적으로 다양화되었다고 인식하는 비율이 낮게 나타남

〈표 4-36〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 지역자원의 다양화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	다양화되지 않음 [a+b]	다양화된 [c+d]
성별	남성		5.0	35.0	55.0	5.0	5	60
	여성	3.3	5.0	43.3	45.0	3.3	8.3	48.3
연령	20~30대	4.0	4.0	48.0	40.0	4.0	8	44
	40대		14.3	47.6	38.1		14.3	38.1
	50대 이상	3.8		30.8	57.7	7.7	3.8	65.4
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	37.5	54.2		8.4	54.2
	5년~10년 미만		4.3	34.8	56.5	4.3	4.3	60.8
	10년 이상	4.5	9.1	50.0	31.8	4.5	13.6	36.3
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2		38.7	54.8	3.2	3.2	58
	1년 이상	2.1	8.5	42.6	42.6	4.3	10.6	46.9
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	32.4	52.9	8.8	5.8	61.7
	250만원 이상		5.7	51.4	42.9		5.7	42.9
근로형태	정규직	3.8	7.5	37.7	49.1	1.9	11.3	51
	정규직 외			48.1	44.4	7.4		51.8
소속시설 형태	종합재가센터			72.7	27.3			27.3
	노인보호전문기관	4.8	9.5	42.9	42.9		14.3	42.9
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1	9.1	18.2	54.5	9.1	18.2	63.6
	다함께돌봄센터			50.0	50.0			50
	지역사회서비스지원단			66.7	33.3			33.3
	사회복지대체인력지원센터			38.5	46.2	15.4		61.6
	장기요양원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			50.0	50.0			50
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	16.7	16.7	16.7	50.0		33.4	50
	초급관리자			40.0	60.0			60
	실무직원	2.4	4.8	42.9	42.9	7.1	7.2	50
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.6	5.5	41.8	45.5	3.6	9.1	49.1
	일반직/사무직		11.1	33.3	55.6		11.1	55.6
	요양보호사			50.0	50.0			50
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.5)	4(5.1)	33(41.8)	37(46.8)	3(3.8)	6(7.6)	40(50.6)

- 사회서비스원 수탁 후에 공공기관과의 연계성이 강화되었다고 인식하는 비율은 50.7% 보통 38.0% 강화되지 않음 11.4%로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 48.4% 1년 이상 53.2%가 수탁 후에 공공기관과의 연계성이 강화되었다고 인식함
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 이상(42.8%)보다 250만원 미만(58.8%)일 때, 근로형태가 정규직(45.3%)보다 정규직 외(62.9%)일 때 사회서비스원 수탁 전보다 현재가 공공기관과의 연계성이 강화되었다고 인식하는 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태 별로는 지역자활센터(100.0%), 가족센터(81.8%) 등은 수탁 후에 공공기관과의 연계성이 강화되었다고 인식하는 비율이 높게 나타난 반면 다함께돌봄센터(25.0%), 지역사회서비스지원단(33.3%), 종합재가센터(36.4%) 등은 상대적으로 강화되었다고 인식한 비율이 낮은 편임

〈표 4-37〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 공공기관과의 연계성 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화됨 [c+d]
성별	남성		10.0	25.0	45.0	20.0	10	65
	여성	1.7	10.0	41.7	41.7	5.0	11.7	46.7
연령	20~30대	4.0	8.0	32.0	52.0	4.0	12	56
	40대		23.8	33.3	38.1	4.8	23.8	42.9
	50대 이상		3.8	46.2	30.8	19.2	3.8	50
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	45.8	45.8		8.4	45.8
	5년~10년 미만		8.7	26.1	56.5	8.7	8.7	65.2
	10년 이상		22.7	31.8	27.3	18.2	22.7	45.5
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	6.5	41.9	45.2	3.2	9.7	48.4
	1년 이상		12.8	34.0	40.4	12.8	12.8	53.2
월평균 보수	250만원 미만	2.9	5.9	32.4	50.0	8.8	8.8	58.8
	250만원 이상		14.3	42.9	31.4	11.4	14.3	42.8
근로형태	정규직	1.9	13.2	39.6	39.6	5.7	15.1	45.3
	정규직 외		3.7	33.3	48.1	14.8	3.7	62.9
소속시설 형태	종합재가센터			63.6	36.4			36.4
	노인보호전문기관	4.8	19.0	38.1	28.6	9.5	23.8	38.1
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터		9.1	9.1	54.5	27.3	9.1	81.8
	다함께돌봄센터			75.0	25.0			25
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터		7.7	30.8	46.2	15.4	7.7	61.6
	장기요양원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			58.3	25.0	16.7		41.7
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	초급관리자			40.0	50.0	10.0		60
	실무직원	2.4	11.9	31.0	45.2	9.5	14.3	54.7
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	1.8	10.9	36.4	40.0	10.9	12.7	50.9
	일반직/사무직		22.2	22.2	55.6		22.2	55.6
	요양보호사			70.0	30.0			30
	보건의료직							
	기타			20.0	60.0	20.0		80
전체		1(1.3)	8(10.1)	30(38.0)	33(41.8)	7(8.9)	9(11.4)	40(50.7)

- 사회서비스원 수탁 후에 후원 모금활동이 용이해졌다고 인식한 비율은 28.2% 보통 59.0% 용이하지 않음 12.9%로 후원 모금활동 변화에 대한 인식이 낮게 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 연령에 따라서 20~30대 29.2% 40대 14.3% 50대 이상 34.6% 사회복지 경력에 따라서 5년 미만 20.8% 5~10년 미만 31.8% 10년 이상 40.9%가 사회 서비스원 수탁 후에 후원모금활동이 용이해졌다고 인식함
- 소속시설 형태별로 가족센터(63.6%), 사회복지대체인력지원센터(53.8%) 등은 후원모금활동이 수탁 후에 용이해졌다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 노인보호전문기관(14.3%), 종합재가센터(18.2%), 지역자활센터(20.0%), 지역사회서비스지원단(20.0%) 등은 상대적으로 후원모금활동이 용이해졌다고 인식하는 비율이 낮게 나타남
- 직위별로는 중간관리자 일 때 후원모금활동이 용이해졌다고 인식하지 않았고 오히려 어려워졌다고 인식한 비율이 50.0%로 높게 나타남

〈표 4-38〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 용이한 후원모금활동

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	용이하지 않음 [a+b]	용이함 [c+d]
성별	남성		20.0	40.0	40.0		20	40
	여성	3.4	6.8	66.1	22.0	1.7	10.2	23.7
연령	20~30대	4.2	8.3	58.3	25.0	4.2	12.5	29.2
	40대		23.8	61.9	14.3		23.8	14.3
	50대 이상	3.8		61.5	34.6		3.8	34.6
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	70.8	20.8		8.4	20.8
	5년~10년 미만		9.1	59.1	31.8		9.1	31.8
	10년 이상	4.5	22.7	31.8	36.4	4.5	27.2	40.9
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	48.4	41.9	3.2	6.4	45.1
	1년 이상	2.2	8.7	30.4	50.0	8.7	10.9	58.7
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	61.8	29.4	2.9	5.8	32.3
	250만원 이상		17.6	61.8	20.6		17.6	20.6
근로형태	정규직	3.8	13.5	61.5	19.2	1.9	17.3	21.1
	정규직 외		3.7	55.6	40.7		3.7	40.7
소속시설 형태	종합재가센터			81.8	18.2			18.2
	노인보호전문기관	4.8	9.5	71.4	14.3		14.3	14.3
	지역자활센터		20.0	60.0	20.0		20	20
	가족센터	9.1	9.1	18.2	54.5	9.1	18.2	63.6
	다함께돌봄센터			100.0				
	지역사회서비스지원단		60.0	20.0	20.0		60	20
	사회복지대체인력지원센터			46.2	53.8			53.8
	장기요양요원지원센터			75.0	25.0			25
직위	최고관리자		9.1	63.6	27.3		9.1	27.3
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	33.3	50.0			50	
	초급관리자			80.0	20.0			20
	실무직원	2.4	9.5	54.8	31.0	2.4	11.9	33.4
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.7	7.4	61.1	27.8		11.1	27.8
	일반직/사무직		44.4	33.3	22.2		44.4	22.2
	요양보호사			80.0	20.0			20
	보건의료직							
	기타			40.0	40.0	20.0		60
전체		2(2.6)	8(10.3)	46(59.0)	21(26.9)	1(1.3)	10(12.9)	22(28.2)

- 사회서비스원 수탁 후에 다양한 정보활용이 용이해졌다고 인식한 비율은 52.6% 보통 38.5% 용이하지 않음 9.0%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 수탁 후에 다양한 정보활용이 용이해졌다고 인식한 비율은 연령에 따라서 20~30대 48.0% 40대 50.0% 50대 이상 61.5% 사회서비스원 경력 1년 미만 45.1% 1년 이상 58.7%로 나타남
- 소속시설 형태별로는 가족센터(72.8%), 사회복지대체인력지원센터(69.2%) 등은 수탁 후에 다양한 정보활용이 용이해졌다고 인식하고 있었으나, 종합재가센터(36.4%), 지역사회서비스지원단(33.3%)은 상대적으로 용이해졌다고 인식한 비율이 낮게 나타남
- 직위 별로 수탁 후에 다양한 정보활용이 용이해졌다고 인식한 비율은 최고관리자(58.3%), 상급관리자(66.7%), 초급관리자(60.0%) 등은 높게 나타났고, 중간관리자는 16.7%로 낮게 나타남

〈표 4-39〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 다양한 정보활용

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	용이하지 않음 [a+b]	용이함 [c+d]
성별	남성		10.0	30.0	40.0	20.0	10	60
	여성	3.4	5.1	40.7	47.5	3.4	8.5	50.9
연령	20~30대	4.0	8.0	40.0	36.0	12.0	12	48
	40대		15.0	35.0	45.0	5.0	15	50
	50대 이상	3.8		34.6	53.8	7.7	3.8	61.5
	5년 미만	4.2	4.2	50.0	33.3	8.3	8.4	41.6
사회복지 경력	5년~10년 미만		4.5	36.4	54.5	4.5	4.5	59
	10년 이상	4.5	13.6	27.3	50.0	4.5	18.1	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	48.4	41.9	3.2	6.4	45.1
	1년 이상	2.2	8.7	30.4	50.0	8.7	10.9	58.7
월평균 보수	250만원 미만	3.0		36.4	48.5	12.1	3	60.6
	250만원 이상		11.4	40.0	45.7	2.9	11.4	48.6
근로형태	정규직	3.8	9.6	36.5	42.3	7.7	13.4	50
	정규직 외			40.7	51.9	7.4		59.3
소속시설 형태	종합재가센터			63.6	36.4			36.4
	노인보호전문기관	4.8	14.3	38.1	42.9		19.1	42.9
	지역자활센터			40.0	60.0			60
	가족센터	9.1	9.1	9.1	36.4	36.4	18.2	72.8
	다함께돌봄센터			37.5	50.0	12.5		62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터			30.8	61.5	7.7		69.2
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자			41.7	50.0	8.3		58.3
	상급관리자		33.3		66.7		33.3	66.7
	중간관리자	16.7	16.7	50.0	16.7		33.4	16.7
	초급관리자			40.0	50.0	10.0		60
	실무직원	2.4	7.3	34.1	46.3	9.8	9.7	56.1
	기타			75.0	25.0			25
직종	사회복지직	3.6	7.3	36.4	45.5	7.3	10.9	52.8
	일반직/사무직		12.5	37.5	50.0		12.5	50
	요양보호사			60.0	40.0			40
	보건의료직							
	기타			20.0	40.0	40.0		80
전체		2(2.6)	5(6.4)	30(38.5)	35(44.9)	6(7.7)	7(9.0)	41(52.6)

- 사회서비스원 수탁 후에 이용자와의 관계성이 강화되었다고 인식한 비율은 50.0% 보통 41.0% 강화되지 않음 9.0%로 나타남
- 특성별로 보면 사회복지 경력에 따라서 5년 미만 29.2% 5~10년 미만 63.6% 10년 이상 40.9%가 이용자와의 관계성이 강화되었다고 인식함
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 이상(47.9%)보다 1년 미만(54.8%)일 때, 근로형태가 정규직(40.4%)보다 정규직 외(70.4%)일 때 이용자와의 관계성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태별로는 지역자활센터(100.0%), 장기요양요원지원센터(75.0%) 등은 서비스원 수탁 후에 이용자와의 관계성이 강화되었다고 인식한 비율이 높게 나타났으나 노인보호전문기관(33.3%), 지역사회서비스지원단은 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-40〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 이용자와의 관계성 강화

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	강화되지 않음 [a+b]	강화됨 [c+d]
성별	남성		10.0	40.0	45.0	5.0	10	50
	여성	3.4	5.1	40.7	49.2	1.7	8.5	50.9
연령	20~30대	4.2	8.3	45.8	37.5	4.2	12.5	41.7
	40대		14.3	33.3	52.4		14.3	52.4
	50대 이상	3.8		42.3	50.0	3.8	3.8	53.8
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	62.5	25.0	4.2	8.4	29.2
	5년~10년 미만			36.4	63.6			63.6
	10년 이상	4.5	18.2	36.4	36.4	4.5	22.7	40.9
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	38.7	54.8		6.4	54.8
	1년 이상	2.2	8.7	41.3	45.7	2.2	10.9	47.9
월평균 보수	250만원 미만	2.9		44.1	50.0	2.9	2.9	52.9
	250만원 이상		11.8	41.2	47.1		11.8	47.1
근로형태	정규직	3.8	9.6	46.2	38.5	1.9	13.4	40.4
	정규직 외			29.6	66.7	3.7		70.4
소속시설 형태	종합재가센터			45.5	54.5			54.5
	노인보호전문기관	4.8	14.3	47.6	33.3		19.1	33.3
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1	9.1	27.3	36.4	18.2	18.2	54.6
	다함께돌봄센터			37.5	62.5			62.5
	지역사회서비스지원단		20.0	80.0			20	
	사회복지대체인력지원센터			38.5	61.5			61.5
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			27.3	63.6	9.1		72.7
	상급관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	중간관리자	16.7	33.3	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자			30.0	70.0			70
	실무직원	2.4	4.8	47.6	42.9	2.4	7.2	45.3
직종	기타			75.0	25.0			25
	사회복지직	3.7	7.4	40.7	46.3	1.9	11.1	48.2
	일반직/사무직		11.1	55.6	33.3		11.1	33.3
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			20.0	60.0	20.0		80
전체		2(2.6)	5(6.4)	32(41.0)	37(47.4)	2(2.6)	7(9.0)	39(50.0)

- 사회서비스원 수탁 후에 이용자의 만족도가 증가되었다고 인식한 비율은 55.1% 보통 37.2%, 증가되지 않음 7.7%로 나타남
- 특성별로 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 54.8%, 1년 이상 56.5%가 수탁 후에 이용자의 만족도가 증가한 것으로 인식함
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 미만 58.9%, 250만원 이상 52.9%, 근로형태에 따라서 정규직 44.2%, 정규직 외 77.8%가 이용자의 만족도가 사회서비스원 수탁 전보다 증가하였다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터(100.09%), 다함께돌봄센터(75.0%), 사회복지대체인력지원센터(84.6%) 등은 사회서비스원 수탁 후에 이용자의 만족도가 증가되었다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 노인보호전문기관(28.6%), 지역사회서비스지원단 등은 상대적으로 이용자 만족도가 증가되었다고 인식한 비율이 낮게 나타남

〈표 4-41〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 이용자의 만족도 증가

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	증가되지 않음 [a+b]	증가됨 [c+d]
성별	남성		5.0	45.0	45.0	5.0	5	50
	여성	3.4	5.1	33.9	52.5	5.1	8.5	57.6
연령	20~30대	4.2	4.2	54.2	29.2	8.3	8.4	37.5
	40대		14.3	23.8	61.9		14.3	61.9
	50대 이상	3.8		34.6	57.7	3.8	3.8	61.5
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	54.2	33.3	4.2	8.4	37.5
	5년~10년 미만		4.5	27.3	63.6	4.5	4.5	68.1
	10년 이상	4.5	9.1	36.4	45.5	4.5	13.6	50
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	6.5	35.5	51.6	3.2	9.7	54.8
	1년 이상	2.2	4.3	37.0	50.0	6.5	6.5	56.5
월평균 보수	250만원 미만	2.9		38.2	47.1	11.8	2.9	58.9
	250만원 이상		8.8	38.2	52.9		8.8	52.9
근로형태	정규직	3.8	7.7	44.2	40.4	3.8	11.5	44.2
	정규직 외			22.2	70.4	7.4		77.8
소속시설 형태	종합재가센터			45.5	54.5			54.5
	노인보호전문기관	4.8	19.0	47.6	28.6		23.8	28.6
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터	9.1		27.3	54.5	9.1	9.1	63.6
	다함께돌봄센터			25.0	62.5	12.5		75
	지역사회서비스지원단			100.0				
	사회복지대체인력지원센터			15.4	69.2	15.4		84.6
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자			27.3	72.7			72.7
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자	16.7	33.3	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자			40.0	60.0			60
	실무직원	2.4	4.8	40.5	42.9	9.5	7.2	52.4
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	3.7	7.4	33.3	51.9	3.7	11.1	55.6
	일반직/사무직			77.8	22.2			22.2
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		2(2.6)	4(5.1)	29(37.2)	39(50.0)	4(5.1)	6(7.7)	44(55.1)

- 사회서비스원 수탁 후에 시설 내 상급자와의 관계가 개선되었다고 인식한 비율은 63.8%, 보통 27.5%, 개선되지 않음 8.8%로 개선되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 64.5%, 1년 이상 62.5%, 월평균 보수 250만원 미만 74.3%, 250만원 이상 54.3%, 근로형태에 따라서 정규직 54.7%, 정규직 외 78.6%가 시설 내 상급자와의 관계가 개선되었다고 인식함
- 소속시설 형태 별로 수탁 후에 시설 내 상급자와 관계가 개선되었다고 인식하는 비율은 가족센터 81.8%, 다함께돌봄센터 81.8% 등으로 높게 나타났고, 노인보호전문기관 36.4%, 지역사회서비스지원단 16.7%가 개선되었다고 인식함
- 직위에 따라서 최고관리자(75.0%), 상급관리자(100.0%), 실무직원(65.1%) 등은 시설 내 상급자와의 관계가 개선되었다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 중간관리자(16.7%)는 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-42〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 시설 내 상급자와의 관계 개선

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	개선되지 않음 [a+b]	개선됨 [c+d]
성별	남성		5.0	35.0	55.0	5.0	5	60
	여성	4.9	4.9	26.2	57.4	6.6	9.8	64
연령	20~30대	3.8	7.7	34.6	42.3	11.5	11.5	53.8
	40대	4.8	9.5	28.6	57.1		14.3	57.1
	50대 이상	3.8		23.1	69.2	3.8	3.8	73
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	45.8	41.7	4.2	8.4	45.9
	5년~10년 미만		4.2	29.2	62.5	4.2	4.2	66.7
	10년 이상	9.1	9.1	13.6	63.6	4.5	18.2	68.1
사회서비스원 경력	1년 미만	6.5		29.0	54.8	9.7	6.5	64.5
	1년 이상	2.1	8.3	27.1	58.3	4.2	10.4	62.5
월평균 보수	250만원 미만	2.9		22.9	62.9	11.4	2.9	74.3
	250만원 이상	2.9	11.4	31.4	51.4	2.9	14.3	54.3
근로형태	정규직	5.7	7.5	32.1	47.2	7.5	13.2	54.7
	정규직 외			21.4	75.0	3.6		78.6
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	54.5	36.4		9.1	36.4
	노인보호전문기관	9.5	4.8	33.3	47.6	4.8	14.3	52.4
	지역자활센터			40.0	60.0			60
	가족센터	9.1		9.1	72.7	9.1	9.1	81.8
	다함께돌봄센터		12.5	12.5	62.5	12.5	12.5	75
	지역사회서비스지원단		16.7	66.7	16.7		16.7	16.7
	사회복지대체인력지원센터			14.3	78.6	7.1		85.7
	장기요양요원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			25.0	75.0			75
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자	33.3	16.7	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자		10.0	30.0	40.0	20.0	10	60
	실무직원	2.3	4.7	27.9	58.1	7.0	7	65.1
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	5.4	5.4	28.6	57.1	3.6	10.8	60.7
	일반직/사무직		11.1	33.3	44.4	11.1	11.1	55.5
	요양보호사			30.0	70.0			70
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		3(3.8)	4(5.0)	22(27.5)	46(57.5)	5(6.3)	7(8.8)	51(63.8)

- 사회서비스원 수탁 후에 시설 내 팀원들과 관계가 개선되었다고 인식한 비율은 66.3% 보통 25.0%, 개선되지 않음 8.8%로 개선되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 61.3%, 1년 이상 68.8%, 월평균 보수에 따라서는 250만원 미만 77.1%, 250만원 이상 57.1%, 근로형태에 따라 정규직 60.4%, 정규직 외 75.0%가 수탁 후에 시설 내 팀원들과 관계가 개선되었다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서는 가족센터(90.9%), 사회복지대체인력지원센터(83.3%) 등의 직원이 시설 내 팀원들과 관계가 개선되었다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 직위에 따라서 사회서비스원 수탁 후에 팀원들과의 관계가 개선되었다고 인식한 비율은 최고관리자(83.3%), 상급관리자(100.0%), 실무직원(69.8%)일 때 높게 나타났고, 중간관리자는 16.7%로 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-43〉 사회서비스원 수탁 전후 변화: 시설 내 팀원들과의 관계 개선

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	개선되지 않음 [a+b]	개선됨 [c+d]
성별	남성		5.0	30.0	60.0	5.0	5	65
	여성	3.3	6.6	24.6	60.7	4.9	9.9	65.6
연령	20~30대		11.5	23.1	53.8	11.5	11.5	65.3
	40대	4.8	9.5	28.6	57.1		14.3	57.1
	50대 이상	3.8		26.9	69.2		3.8	69.2
사회복지 경력	5년 미만		8.3	37.5	50.0	4.2	8.3	54.2
	5년~10년 미만		4.2	25.0	70.8		4.2	70.8
	10년 이상	9.1	9.1	13.6	63.6	4.5	18.2	68.1
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	32.3	54.8	6.5	6.4	61.3
	1년 이상	2.1	8.3	20.8	64.6	4.2	10.4	68.8
월평균 보수	250만원 미만		2.9	20.0	65.7	11.4	2.9	77.1
	250만원 이상	2.9	11.4	28.6	57.1		14.3	57.1
근로형태	정규직	3.8	9.4	26.4	54.7	5.7	13.2	60.4
	정규직 외			25.0	71.4	3.6		75
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	45.5	45.5		9.1	45.5
	노인보호전문기관	4.8	9.5	33.3	52.4		14.3	52.4
	지역자활센터			40.0	60.0			60
	가족센터	9.1			81.8	9.1	9.1	90.9
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	50.0	12.5	12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터			14.3	78.6	7.1		85.7
	장기요양원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			16.7	83.3			83.3
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자	33.3	16.7	33.3	16.7		50	16.7
	초급관리자		10.0	30.0	50.0	10.0	10	60
	실무직원		7.0	23.3	62.8	7.0	7	69.8
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	3.6	7.1	25.0	62.5	1.8	10.7	64.3
	일반직/사무직		11.1	33.3	44.4	11.1	11.1	55.5
	요양보호사			30.0	70.0			70
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		2(2.5)	5(6.3)	20(25.0)	49(61.3)	4(5.0)	7(8.8)	53(66.3)

- 사회서비스원에 대한 소속감 중 ‘나는 사회서비스원 직원이다’ 라고 인식한 비율은 83.6%로 높게 나타남
- 자신이 사회서비스원이라고 인식한 비율을 특성별로 살펴보면 연령에 따라서 20~30대 84.0%, 40대 76.2%, 50대 이상 92.3%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 90.4%, 1년 이상 80.8%로, 50대 이상과 서비스원 경력이 1년 미만일 때 상대적으로 높게 나타남
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 이상(80.0%)보다 250만원 미만(91.2%)일 때, 정규직 (81.2%)보다 정규직 외(88.9%)일 때 사회서비스원 직원으로 인식하는 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체 인력지원센터(92.4%), 가족센터(90.0%), 노인보호전문기관(85.7%) 등으로 사회서비스원 직원으로 인식한 비율이 높게 나타났고, 종합재가센터(63.6%), 지역사회서비스지원단 (66.7%)은 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-44〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원 직원이다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		5.0	10.0	60.0	25.0	5.0	85
	여성		3.3	13.3	75.0	8.3	3.3	83.3
연령	20~30대		4.0	12.0	80.0	4.0	4.0	84
	40대		4.8	19.0	76.2		4.8	76.2
	50대 이상			7.7	65.4	26.9		92.3
사회복지 경력	5년 미만		4.2	16.7	70.8	8.3	4.2	79.1
	5년~10년 미만			13.0	78.3	8.7		87
	10년 이상		9.1	13.6	54.5	22.7	9.1	77.2
사회서비스원 경력	1년 미만		3.2	6.5	83.9	6.5	3.2	90.4
	1년 이상		4.3	14.9	63.8	17.0	4.3	80.8
월평균 보수	250만원 미만			8.8	70.6	20.6		91.2
	250만원 이상		5.7	14.3	71.4	8.6	5.7	80
근로형태	정규직		3.8	15.1	77.4	3.8	3.8	81.2
	정규직 외		3.7	7.4	59.3	29.6	3.7	88.9
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	27.3	63.6		9.1	63.6
	노인보호전문기관		4.8	9.5	76.2	9.5	4.8	85.7
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			9.1	72.7	18.2		90.9
	다함께돌봄센터			12.5	87.5			87.5
	지역사회서비스지원단		16.7	16.7	66.7		16.7	66.7
	사회복지대체인력지원센터			7.7	46.2	46.2		92.4
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			8.3	75.0	16.7		91.7
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자		16.7		83.3		16.7	83.3
	초급관리자			20.0	80.0			80
	실무직원		2.4	11.9	71.4	14.3	2.4	85.7
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50
직종	사회복지직		1.8	12.7	70.9	14.5	1.8	85.4
	일반직/사무직		11.1	22.2	66.7		11.1	66.7
	요양보호사		10.0	10.0	80.0		10.0	80
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체			3(3.8)	10(12.7)	56(70.9)	10(12.7)	3(3.8)	66(83.6)

- 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다고 인식한 비율은 55.7% 보통 39.2% 자랑스럽지 않음 5.1%로 나타남
- 특성별로 보면 연령에 따라서 20~30대 48.0%, 40대 47.6%, 50대 이상 65.4%로 50대 이상일 때 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다고 인식한 비율은 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 54.9%, 1년 이상 57.5%, 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 58.8%, 250만원 이상 57.1%로 집단별로 유사하게 인식하고 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(72.7%), 다함께돌봄센터(75.0%)등은 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다고 인식한 비율이 높은 편이나 종합재가센터(36.4%), 노인보호전문기관(38.1%), 지역사회서비스지원단(16.7%)은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-45〉 사회서비스원에 대한 소속감 나는 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성	5.0		30.0	50.0	15.0	5	65
	여성		5.0	41.7	45.0	8.3	5	53.3
연령	20~30대	4.0	4.0	44.0	40.0	8.0	8	48
	40대		4.8	47.6	47.6		4.8	47.6
	50대 이상			34.6	50.0	15.4		65.4
사회복지 경력	5년 미만	4.2	8.3	41.7	33.3	12.5	12.5	45.8
	5년~10년 미만			39.1	56.5	4.3		60.8
	10년 이상		4.5	40.9	40.9	13.6	4.5	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	35.5	48.4	6.5	9.7	54.9
	1년 이상	2.1		40.4	44.7	12.8	2.1	57.5
월평균 보수	250만원 미만	2.9	2.9	35.3	41.2	17.6	5.8	58.8
	250만원 이상		2.9	40.0	51.4	5.7	2.9	57.1
근로형태	정규직		3.8	45.3	45.3	5.7	3.8	51
	정규직 외	3.7	3.7	25.9	48.1	18.5	7.4	66.6
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	54.5	36.4		9.1	36.4
	노인보호전문기관		9.5	52.4	38.1		9.5	38.1
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			27.3	54.5	18.2		72.7
	다함께돌봄센터			25.0	62.5	12.5		75
	지역사회서비스지원단			83.3	16.7			16.7
	사회복지대체인력지원센터	7.7		23.1	30.8	38.5	7.7	69.3
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			25.0	75.0			75
	상급관리자			66.7	33.3			33.3
	중간관리자		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	초급관리자			40.0	60.0			60
	실무직원	2.4	2.4	40.5	40.5	14.3	4.8	54.8
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25	50
직종	사회복지직	1.8	3.6	41.8	41.8	10.9	5.4	52.7
	일반직/사무직			55.6	44.4			44.4
	요양보호사		10.0	30.0	60.0		10	60
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		1(1.3)	3(3.8)	31(39.2)	36(45.6)	8(10.1)	4(5.1)	44(55.7)

- 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다고 인식한 비율은 71.3% 보통 22.5% 그렇지 않다 6.3%로 전반적으로 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 사회서비스원 소속시설 직원 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만 71.0% 1년 이상 72.9%로 근속기간에 따라서는 비슷한 비율로 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다고 인식함
- 월 평균 보수에 따라서는 250만원 이상(60.0%)보다 250만원 미만(85.7%)일 때, 근로형태가 정규직(66.0%)보다 정규직 외(82.1%)일 때 사회서비스원에서 수행하는 업무를 의미있다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태별로 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다고 인식한 비율은 지역자활센터(80.0%), 가족센터(81.8%), 사회복지대체인력지원센터(92.9%), 장기요양요원지원센터(100.0%) 등은 높게 나타났고, 지역사회서비스지원단(33.3%)은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-46〉 사회서비스원에 대한 소속감 나는 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[①]	그렇지 않다 [②]	보통이다	그렇다 [③]	매우 그렇다 [④]	아니다 [⑤+⑥]	그렇다 [③+④]
성별	남성		5.0	15.0	60.0	20.0	5.0	80
	여성		6.6	24.6	55.7	13.1	6.6	68.8
연령	20~30대		11.5	19.2	57.7	11.5	11.5	69.2
	40대		4.8	28.6	66.7		4.8	66.7
	50대 이상			23.1	50.0	26.9		76.9
사회복지 경력	5년 미만		8.3	20.8	58.3	12.5	8.3	70.8
	5년~10년 미만			29.2	58.3	12.5		70.8
	10년 이상		13.6	18.2	54.5	13.6	13.6	68.1
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	19.4	58.1	12.9	9.7	71
	1년 이상		4.2	22.9	58.3	14.6	4.2	72.9
월평균 보수	250만원 미만		2.9	11.4	60.0	25.7	2.9	85.7
	250만원 이상		8.6	31.4	54.3	5.7	8.6	60
근로형태	정규직		7.5	26.4	56.6	9.4	7.5	66
	정규직 외		3.6	14.3	57.1	25.0	3.6	82.1
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	27.3	63.6		9.1	63.6
	노인보호전문기관		9.5	33.3	52.4	4.8	9.5	57.2
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터			18.2	54.5	27.3		81.8
	다함께돌봄센터			25.0	62.5	12.5		75
	지역사회서비스지원단		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	사회복지대체인력지원센터			7.1	50.0	42.9		92.9
	장기요양요원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			16.7	75.0	8.3		83.3
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자		16.7	66.7	16.7		16.7	16.7
	초급관리자			30.0	50.0	20.0		70
	실무직원		7.0	14.0	62.8	16.3	7.0	79.1
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50
직종	사회복지직		3.6	28.6	53.6	14.3	3.6	67.9
	일반직/사무직		22.2	11.1	55.6	11.1	22.2	66.7
	요양보호사		10.0	10.0	80.0		10.0	80
	보건의료직							
	기타				40.0	60.0		100
전체			5(6.3)	18(22.5)	45(56.3)	12(15.0)	5(6.3)	57(71.3)

- ‘나는 사회서비스원에서 지속적으로 발전하고 있다’ 고 인식한 비율은 72.6%로 높게 나타났고, 다음으로 보통 22.5%, 그렇지 않다 5.0%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만(67.8%)보다 1년 이상(77.1%)일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(71.4%)보다 250만원 미만(80.0%)일 때 사회서비스원에서 발전하고 있다고 인식하는 비율이 높게 나타남
- 근로형태에 따라서 정규직 73.5%, 정규직 외 71.4%로 지속적으로 발전하고 있다고 인식한 비율이 비슷하게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터(100.0%), 가족센터(90.9%), 다함께 돌봄센터(75.0%), 지역사회서비스지원단(66.7%), 노인보호전문기관(66.6%) 등은 지속적으로 발전하고 인식한 비율이 높았으나, 종합재가센터(45.5) 직원은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서는 최고관리자(91.7%), 초급관리자(80.0%) 등 대부분의 직위에서 사회서비스원에서 지속적으로 발전하고 있는 것으로 인식한 비율이 높게 나타남

〈표 4-47〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원에서 지속적으로 발전하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[①]	그렇지 않다[②]	보통이다	그렇다[③]	매우 그렇다[④]	아니다[⑤+⑥]	그렇다[③+④]
성별	남성		5.0	10.0	60.0	25.0	5.0	85
	여성		4.9	26.2	59.0	9.8	4.9	68.8
연령	20~30대		11.5	11.5	69.2	7.7	11.5	76.9
	40대			33.3	66.7			66.7
	50대 이상			19.2	57.7	23.1		80.8
사회복지 경력	5년 미만		8.3	25.0	54.2	12.5	8.3	66.7
	5년~10년 미만			25.0	66.7	8.3		75
	10년 이상		9.1	22.7	45.5	22.7	9.1	68.2
사회서비스원 경력	1년 미만		6.5	25.8	58.1	9.7	6.5	67.8
	1년 이상		4.2	18.8	62.5	14.6	4.2	77.1
월평균 보수	250만원 미만		2.9	17.1	62.9	17.1	2.9	80
	250만원 이상		5.7	22.9	60.0	11.4	5.7	71.4
근로형태	정규직		5.7	20.8	66.0	7.5	5.7	73.5
	정규직 외		3.6	25.0	46.4	25.0	3.6	71.4
소속시설 형태	종합재가센터		9.1	45.5	45.5		9.1	45.5
	노인보호전문기관		4.8	28.6	57.1	9.5	4.8	66.6
	지역자활센터				80.0	20.0		100
	가족센터			9.1	63.6	27.3		90.9
	다함께돌봄센터			25.0	75.0			75
	지역사회서비스지원단		33.3		66.7		33.3	66.7
	사회복지대체인력지원센터			21.4	50.0	28.6		78.6
	장기요양요원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			8.3	66.7	25.0		91.7
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자			33.3	66.7			66.7
	초급관리자			20.0	60.0	20.0		80
	실무직원		7.0	23.3	60.5	9.3	7.0	69.8
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50
직종	사회복지직		1.8	25.0	58.9	14.3	1.8	73.2
	일반직/사무직		22.2	11.1	55.6	11.1	22.2	66.7
	요양보호사		10.0	30.0	60.0		10.0	60
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체			4(5.0)	18(22.5)	47(58.8)	11(13.8)	4(5.0)	58(72.6)

- ‘나는 계속해서 사회서비스원에서 일하고 싶다’ 고 응답한 소속시설 직원은 68.8% 보 통 22.5% 아니다 8.8%로 나타남
- 연령별로는 20~30대 76.9%, 40대 57.1%, 50대 이상 76.9%, 사회서비스원 경력이 1년 미 만 64.5%, 1년 이상 72.9%가 계속해서 사회서비스원에서 일하고 싶다고 응답함
- 월평균 보수에 따라서 250만원 이상(65.7%)보다 250만원 미만(85.7%)일 때, 근로형태에 따라서 정규직(66.1%)보다 정규직 외(75.0%)일 때 사회서비스원에서 일하고 싶다고 인식 한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터(100.0%), 다함께돌봄센터(87.5%), 사회복지대체인 력자원센터(85.8%), 가족센터(81.8%) 등은 사회서비스원에서 계속 일하고 싶다고 인식한 비율이 높게 나타난 반면 종합재가센터(9.1%)는 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-48〉 사회서비스원에 대한 소속감 나는 계속해서 사회서비스원에서 일하고 싶다

구분		전혀 그렇지 않다[㉠]	그렇지 않다 [㉡]	보통이다	그렇다 [㉢]	매우 그렇다 [㉣]	아니다 [㉤+㉥]	그렇다 [㉢+㉣]
성별	남성		5.0	15.0	65.0	15.0	5.0	80
	여성		9.8	24.6	55.7	9.8	9.8	65.5
연령	20~30대		11.5	11.5	69.2	7.7	11.5	76.9
	40대		14.3	28.6	57.1		14.3	57.1
	50대 이상			23.1	57.7	19.2		76.9
사회복지 경력	5년 미만		8.3	25.0	58.3	8.3	8.3	66.6
	5년~10년 미만		4.2	20.8	62.5	12.5	4.2	75
	10년 이상		18.2	27.3	40.9	13.6	18.2	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	25.8	54.8	9.7	9.7	64.5
	1년 이상		8.3	18.8	60.4	12.5	8.3	72.9
월평균 보수	250만원 미만		2.9	11.4	65.7	20.0	2.9	85.7
	250만원 이상		14.3	20.0	60.0	5.7	14.3	65.7
근로형태	정규직		11.3	22.6	60.4	5.7	11.3	66.1
	정규직 외		3.6	21.4	53.6	21.4	3.6	75
소속시설 형태	종합재가센터		27.3	63.6	9.1		27.3	9.1
	노인보호전문기관		9.5	23.8	61.9	4.8	9.5	66.7
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			18.2	63.6	18.2		81.8
	다함께돌봄센터			12.5	87.5			87.5
	지역사회서비스지원단		33.3		66.7		33.3	66.7
	사회복지대체인력자원센터			14.3	42.9	42.9		85.8
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자		8.3	16.7	75.0		8.3	75
	상급관리자			66.7	33.3			33.3
	중간관리자		16.7	33.3	50.0		16.7	50
	초급관리자		10.0	20.0	60.0	10.0	10.0	70
	실무직원		7.0	20.9	58.1	14.0	7.0	72.1
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50
직종	사회복지직		7.1	23.2	57.1	12.5	7.1	69.6
	일반직/사무직		22.2	11.1	66.7		22.2	66.7
	요양보호사		10.0	40.0	50.0		10.0	50
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체			7(8.8)	18(22.5)	46(57.5)	9(11.3)	7(8.8)	55(68.8)

- ‘나는 사회서비스원 소속시설에서 근무하는 것이 즐겁다’ 고 인식한 비율은 전체 60.0%, 보통 30.0%, 아니다 10.0%로 나타남
- 특성별로 소속시설 근무가 즐겁다고 인식한 비율을 보면 20~30대 57.7%, 40대 47.6%, 50대 이상 76.9%, 사회서비스원 경력 1년 미만 54.9%, 1년 이상 64.6%로 인식함
- 월평균 보수에 따라서 250만원 이상(54.3%)보다 250만원 미만(77.2%)일 때, 근로형태가 정규직(54.7%)보다 정규직 외(71.4%)일 때 소속시설 근무가 즐겁다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따른 소속시설 근무가 즐겁다고 인식한 비율은 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 다함께돌봄센터(75.0%), 사회복지대체인력지원센터(92.9%) 등의 직원은 높게 나타났고, 종합재가센터(9.1%)는 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자 66.7%, 실무직원 65.1%가 소속시설에서 근무하는 것이 즐겁다고 인식하였으나, 상급관리자, 중간관리자 등은 각 33.3%로 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-49〉 사회서비스원에 대한 소속감_나는 사회서비스원 소속시설에서 근무하는 것이 즐겁다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		5.0	20.0	65.0	10.0	5	75
	여성	1.6	9.8	32.8	45.9	9.8	11.4	55.7
연령	20~30대	3.8	11.5	26.9	50.0	7.7	15.3	57.7
	40대		14.3	38.1	47.6		14.3	47.6
	50대 이상			23.1	61.5	15.4		76.9
사회복지 경력	5년 미만	4.2	8.3	33.3	41.7	12.5	12.5	54.2
	5년~10년 미만		4.2	29.2	58.3	8.3	4.2	66.6
	10년 이상		18.2	27.3	40.9	13.6	18.2	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	35.5	48.4	6.5	9.7	54.9
	1년 이상	2.1	8.3	25.0	52.1	12.5	10.4	64.6
월평균 보수	250만원 미만		2.9	20.0	62.9	14.3	2.9	77.2
	250만원 이상		14.3	31.4	45.7	8.6	14.3	54.3
근로형태	정규직	1.9	11.3	32.1	47.2	7.5	13.2	54.7
	정규직 외		3.6	25.0	57.1	14.3	3.6	71.4
소속시설 형태	종합재가센터		27.3	63.6	9.1		27.3	9.1
	노인보호전문기관	4.8	9.5	38.1	42.9	4.8	14.3	47.7
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			27.3	54.5	18.2		72.7
	다함께돌봄센터			25.0	62.5	12.5		75
	지역사회서비스지원단		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	사회복지대체인력지원센터			7.1	64.3	28.6		92.9
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자		8.3	25.0	66.7		8.3	66.7
	상급관리자			66.7	33.3			33.3
	중간관리자		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	초급관리자		10.0	30.0	50.0	10.0	10	60
	실무직원	2.3	7.0	25.6	53.5	11.6	9.3	65.1
	기타		25.0	25.0	25.0	25.0	25	50
직종	사회복지직	1.8	7.1	32.1	48.2	10.7	8.9	58.9
	일반직/사무직		22.2	22.2	55.6		22.2	55.6
	요양보호사		10.0	40.0	50.0		10	50
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		1(1.3)	7(8.8)	24(30.0)	40(50.0)	8(10.0)	8(10.0)	48(60.0)

- ‘나는 소속시설 내 직원들과 잘 지내고 있다’ 고 인식한 비율은 84.8%로 높게 나타났고, 보통 12.7%, 아니다 2.5%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 시설 내 직원들과 잘 지내고 있다고 인식한 비율은 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 77.4%, 1년 이상 87.3%, 월평균 보수에 따라 250만원 미만 88.2%, 250만원 이상 82.9%로 나타남
- 소속시설 형태별로는 소속시설 내 직원들과 잘 지낸다고 인식한 비율은 가족센터(100.0%), 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(92.3%) 등으로 높게 나타났고, 지역사회서비스지원단(66.7%)은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(100.0%), 실무직원(90.5%), 초급관리자(80.0%) 등은 소속시설 내 직원들과 잘 지내고 있다고 인식하고 있었고, 상급관리자(66.7%), 중간관리자(66.7%)도 소속시설 내 직원들과 잘 지내고 있다고 인식한 비율이 높게 나타남

〈표 4-50〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성 나는 소속시설 내 직원들과 잘 지내고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[①]	그렇지 않다[②]	보통이다	그렇다[③]	매우 그렇다[④]	아니다[⑤+⑥]	그렇다[③+④]
성별	남성		5.0	10.0	75.0	10.0	5.0	85
	여성		1.7	15.0	66.7	16.7	1.7	83.4
연령	20~30대		3.8	11.5	61.5	23.1	3.8	84.6
	40대		4.8	14.3	76.2	4.8	4.8	81
	50대 이상			12.0	72.0	16.0		88
사회복지 경력	5년 미만			20.8	62.5	16.7		79.2
	5년~10년 미만		4.3	8.7	82.6	4.3	4.3	86.9
	10년 이상		4.5	9.1	77.3	9.1	4.5	86.4
사회서비스원 경력	1년 미만		3.2	19.4	51.6	25.8	3.2	77.4
	1년 이상		2.1	10.6	80.9	6.4	2.1	87.3
월평균 보수	250만원 미만			11.8	70.6	17.6		88.2
	250만원 이상		5.7	11.4	74.3	8.6	5.7	82.9
근로형태	정규직		3.8	11.3	67.9	17.0	3.8	84.9
	정규직 외			18.5	70.4	11.1		81.5
소속시설 형태	종합재가센터			27.3	63.6	9.1		72.7
	노인보호전문기관		9.5	14.3	66.7	9.5	9.5	76.2
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터				72.7	27.3		100
	다함께돌봄센터			12.5	62.5	25.0		87.5
	지역사회서비스지원단			33.3	66.7			66.7
	사회복지대체인력지원센터			7.7	92.3			92.3
	장기요양요원지원센터					100.0		100
직위	최고관리자				75.0	25.0		100
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자		16.7	16.7	50.0	16.7	16.7	66.7
	초급관리자			20.0	50.0	30.0		80
	실무직원		2.4	7.1	78.6	11.9	2.4	90.5
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직		3.6	10.9	74.5	10.9	3.6	85.4
	일반직/사무직			22.2	44.4	33.3		77.7
	요양보호사			20.0	60.0	20.0		80
	보건의료직							
	기타				80.0	20.0		100
전체			2(2.5)	10(12.7)	55(69.6)	12(15.2)	2(2.5)	67(84.8)

- ‘나는 사회서비스원 본부 직원들과 잘 지내고 있다’ 고 인식한 비율은 62.9% 보통 26.9%, 아니다 10.2%로 전반적으로 본부 직원과의 관계를 긍정적으로 인식한 비율이 높게 나타남
- 본부 직원과의 관계에 대해 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 48.6%, 1년 이상 73.9%, 월평균 보수에 따라 250만원 미만 63.6%, 250만원 이상 71.5%가 잘 지내고 있다고 인식하고 있어, 수탁기간이 짧을 때 본부 직원과의 관계성이 부족한 것으로 볼 수 있음
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터(80.0%), 가족센터(81.8%), 사회복지대체인력지원센터, 장기요양요원지원센터(각 75.%) 등은 본부 직원과 잘 지내고 인식한 비율이 높게 나타났고, 종합재가센터(36.4%) 등은 상대적으로 잘 지내고 인식한 비율이 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(83.3%), 초급관리자(90.0%)는 사회서비스원 본부 직원과 잘 지내고 있다고 인식한 비율이 높게 나타난 반면, 실무직원(51.2%), 중간관리자(50.0%)등은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-51〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 사회서비스원 본부 직원들과 잘 지내고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[㉠]	그렇지 않다 [㉡]	보통이다	그렇다 [㉢]	매우 그렇다 [㉣]	아니다 [㉤+㉥]	그렇다 [㉢+㉣]
성별	남성			35.0	65.0			65
	여성	5.1	8.5	23.7	59.3	3.4	13.6	62.7
연령	20~30대	4.0	4.0	28.0	60.0	4.0	8	64
	40대	9.5	4.8	14.3	71.4		14.3	71.4
	50대 이상		4.0	32.0	60.0	4.0	4	64
사회복지 경력	5년 미만		8.3	41.7	45.8	4.2	8.3	50
	5년~10년 미만	4.5	9.1	18.2	63.6	4.5	13.6	68.1
	10년 이상		4.5	22.7	72.7		4.5	72.7
사회서비스원 경력	1년 미만	6.5	16.1	29.0	45.2	3.2	22.6	48.6
	1년 이상	2.2		23.9	71.7	2.2	2.2	73.9
월평균 보수	250만원 미만	3.0		33.3	60.6	3.0	3	63.6
	250만원 이상		8.6	20.0	68.6	2.9	8.6	71.5
근로형태	정규직	1.9	5.7	28.3	60.4	3.8	7.6	64.2
	정규직 외	7.7	7.7	23.1	61.5		15.4	61.5
소속시설 형태	종합재가센터	18.2	18.2	27.3	36.4		36.4	36.4
	노인보호전문기관		14.3	33.3	47.6	4.8	14.3	52.4
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터			18.2	72.7	9.1		81.8
	다함께돌봄센터	12.5		12.5	75.0		12.5	75
	지역사회서비스지원단			33.3	66.7			66.7
	사회복지대체인력지원센터			25.0	75.0			75
직위	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
	최고관리자			16.7	83.3			83.3
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자		16.7	33.3	50.0		16.7	50
	초급관리자			10.0	80.0	10.0		90
	실무직원	7.3	9.8	31.7	48.8	2.4	17.1	51.2
직종	기타			50.0	50.0			50
	사회복지직		5.6	24.1	66.7	3.7	5.6	70.4
	일반직/사무직			33.3	66.7			66.7
	요양보호사	20.0	20.0	50.0	10.0		40	10
	보건의료직							
전체	기타	20.0			80.0		20	80
	전체	3(3.8)	5(6.4)	21(26.9)	47(60.3)	2(2.6)	8(10.2)	49(62.9)

- ‘나는 사회서비스원 본부 직원들과 주기적으로 소통하고 있다’ 고 인식한 비율은 53.8%, 보통 29.5%, 소통하지 않는다 16.7%로 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 본부 직원들과 주기적으로 소통하고 있는 비율을 보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 48.4%, 1년 이상 65.7%, 월평균 보수 250만원 미만 48.5%, 250만원 이상 65.7%로 경력이 짧고, 월평균 보수가 적을 때 소통하고 있는 비율이 상대적으로 낮게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 가족센터(90.0%), 지역자활센터(80.0%) 등은 본부 직원과 주기적으로 소통하고 있는 비율이 높게 나타났고, 종합재가센터(18.2%), 장기요양요원지원센터(25.0%) 등은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 사회서비스원 본부 직원과의 소통하고 있다고 응답한 비율은 최고관리자(83.3%), 상급관리자(66.7%) 등은 높게 나타남

〈표 4-52〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성 나는 사회서비스원 본부 직원들과 주기적으로 소통하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		10.0	20.0	60.0	10.0	10	70
	여성	10.2	8.5	32.2	47.5	1.7	18.7	49.2
연령	20~30대	4.0	12.0	32.0	52.0		16	52
	40대	14.3	9.5	19.0	57.1		23.8	57.1
	50대 이상		8.0	32.0	56.0	4.0	8	60
사회복지 경력	5년 미만	8.3	4.2	41.7	41.7	4.2	12.5	45.9
	5년~10년 미만	4.5	18.2	13.6	59.1	4.5	22.7	63.6
	10년 이상	4.5	9.1	22.7	59.1	4.5	13.6	63.6
사회서비스원 경력	1년 미만	6.5	16.1	29.0	45.2	3.2	22.6	48.4
	1년 이상	2.2		23.9	71.7	2.2	2.2	73.9
월평균 보수	250만원 미만	3.0	9.1	39.4	45.5	3.0	12.1	48.5
	250만원 이상	2.9	11.4	20.0	60.0	5.7	14.3	65.7
근로형태	정규직	3.8	9.4	34.0	50.9	1.9	13.2	52.8
	정규직 외	15.4	7.7	19.2	50.0	7.7	23.1	57.7
소속시설 형태	종합재가센터	36.4	9.1	36.4	18.2		45.5	18.2
	노인보호전문기관	4.8	9.5	42.9	38.1	4.8	14.3	42.9
	지역자활센터			20.0	60.0	20.0		80
	가족센터			9.1	90.9			90.9
	다함께돌봄센터	12.5		25.0	62.5		12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	16.7	66.7		16.7	66.7
	사회복지대체인력지원센터		16.7	16.7	58.3	8.3	16.7	66.6
직위	장기요양요원지원센터			75.0	25.0			25
	최고관리자			16.7	75.0	8.3		83.3
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자	16.7		50.0	33.3		16.7	33.3
	초급관리자		10.0	40.0	40.0	10.0	10	50
	실무직원	12.2	14.6	24.4	46.3	2.4	26.8	48.7
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	1.9	9.3	25.9	57.4	5.6	11.2	63
	일반직/사무직		22.2	33.3	44.4		22.2	44.4
	요양보호사	40.0		60.0			40	
	보건의료직							
	기타	20.0			80.0		20	80
전체		6(7.7)	7(9.0)	23(29.5)	39(50.0)	3(3.8)	13(16.7)	42(53.8)

- 사회서비스원 본부 직원들과 정보를 잘 공유하고 있다고 응답한 비율은 54.4% 보통 31.6% 아니다 13.9%로 조사됨
- 소속시설 직원 특성별로 본부 직원과 정보를 잘 공유하고 있다고 응답한 비율을 보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 35.5% 1년 이상 67.4% 월평균 보수 250만원 미만 50.0% 250만원 이상 62.9%로 수탁기간이 짧고, 월평균 보수가 적을 때 정보가 잘 공유되고 있다고 인식한 비율이 상대적으로 낮음
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터(80.0%), 가족센터(81.8%) 등은 본부직원들과 정보를 잘 공유하고 있다고 인식한 비율이 높게 나타났고 반면에 종합재가센터(36.4%), 장기요양요원지원센터(25.0%)는 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(83.3%)일 때 본부 직원과 정보 공유가 잘 되고 있다고 인식하였으나, 중간관리자(33.3%)는 본부 직원과 정보 공유가 잘 되고 있다고 인식한 비율이 상대적으로 낮은 편임

〈표 4-53〉 사회서비스원 본부 직원과의 관계성_나는 사회서비스원 본부 직원들과 정보를 잘 공유하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[㉠]	그렇지 않다 [㉡]	보통이다	그렇다 [㉢]	매우 그렇다 [㉣]	아니다 [㉤+㉥]	그렇다 [㉢+㉣]
성별	남성		10.0	20.0	60.0	10.0	10	70
	여성	5.0	10.0	35.0	50.0		15	50
연령	20-30대		15.4	30.8	53.8		15.4	53.8
	40대	4.8	9.5	28.6	57.1		14.3	57.1
	50대 이상		8.0	32.0	56.0	4.0	8	60
사회복지 경력	5년 미만	8.3	8.3	45.8	33.3	4.2	16.6	37.5
	5년~10년 미만		13.0	21.7	65.2		13	65.2
	10년 이상		13.6	22.7	59.1	4.5	13.6	63.6
사회서비스원 경력	1년 미만	16.1	6.5	41.9	29.0	6.5	22.6	35.5
	1년 이상	2.2	10.9	19.6	65.2	2.2	13.1	67.4
월평균 보수	250만원 미만		11.8	38.2	47.1	2.9	11.8	50
	250만원 이상		11.4	25.7	60.0	2.9	11.4	62.9
근로형태	정규직		11.3	37.7	50.9		36.4	50.9
	정규직 외	11.1	7.4	18.5	55.6	7.4	14.3	63
소속시설 형태	종합재가센터	27.3	9.1	27.3	36.4			36.4
	노인보호전문기관		14.3	38.1	42.9	4.8		47.7
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터			18.2	81.8		16.7	81.8
	다함께돌봄센터			37.5	62.5		15.4	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	33.3	50.0			50
	사회복지대체인력지원센터		15.4	23.1	53.8	7.7		61.5
	장기요양요원지원센터			75.0	25.0			25
직위	최고관리자			16.7	75.0	8.3	16.7	83.3
	상급관리자			33.3	66.7		10	66.7
	중간관리자		16.7	50.0	33.3		21.4	33.3
	초급관리자		10.0	30.0	60.0			60
	실무직원	7.1	14.3	31.0	45.2	2.4	10.9	47.6
	기타			50.0	50.0		22.2	50
직종	사회복지직		10.9	27.3	58.2	3.6	30	61.8
	일반직/사무직		22.2	44.4	33.3			33.3
	요양보호사	30.0		60.0	10.0			10
	보건의료직							
	기타				100.0			100
전체		3(3.8)	8(10.1)	25(31.6)	41(51.9)	2(2.5)	11(13.9)	43(54.4)

- 사회서비스원에서 사업운영을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 61.5% 보통 32.1% 잘 지원하지 못함 6.4%로 전반적으로 본부에서 사업운영을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율이 높은 편임
- 직원 특성별로 본부에서 사업운영을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 사회서비스원 경력 1년 미만 58.1% 1년 이상 65.2% 월평균 보수 250만원 미만 63.6% 250만원 이상 60.0% 근로형태에 따라서 정규직 58.5% 정규직 외 69.2%로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(91.0%)는 사회서비스원에서 사업운영을 잘 지원하고 있다고 인식하였으나, 노인보호전문기관 (47.6%), 지역사회서비스지원단(33.3%)은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 본부에서 사업운영을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율이 최고관리자 (91.6%)는 높았고, 상대적으로 중간관리자(50.0%), 실무직원(53.7%)은 낮게 나타남

〈표 4-54〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 사업운영을 잘 지원하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성	5.0	5.0	20.0	60.0	10.0	10	70
	여성		5.1	35.6	52.5	6.8	5.1	59.3
연령	20~30대		4.0	44.0	44.0	8.0	4.0	52
	40대		9.5	28.6	57.1	4.8	9.5	61.9
	50대 이상		4.0	20.0	64.0	12.0	4.0	76
사회복지 경력	5년 미만	4.2	4.2	50.0	33.3	8.3	8.4	41.6
	5년~10년 미만		4.5	27.3	59.1	9.1	4.5	68.2
	10년 이상		4.5	31.8	59.1	4.5	4.5	63.6
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	3.2	35.5	58.1		6.4	58.1
	1년 이상		6.5	28.3	54.3	10.9	6.5	65.2
월평균 보수	250만원 미만	3.0	9.1	24.2	54.5	9.1	12.1	63.6
	250만원 이상		2.9	37.1	54.3	5.7	2.9	60
근로형태	정규직		3.8	37.7	49.1	9.4	3.8	58.5
	정규직 외	3.8	7.7	19.2	65.4	3.8	11.5	69.2
소속시설 형태	종합재가센터			45.5	54.5			54.5
	노인보호전문기관			52.4	47.6			47.6
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			9.1	45.5	45.5		91
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	50.0	12.5	12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터	8.3	8.3	25.0	58.3		16.6	58.3
	장기요양요원지원센터				100.0			100
직위	최고관리자			8.3	83.3	8.3		91.6
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자			50.0	50.0			50
	초급관리자			30.0	60.0	10.0		70
	실무직원	2.4	7.3	36.6	43.9	9.8	9.7	53.7
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	1.9	3.7	33.3	55.6	5.6	5.6	61.2
	일반직/사무직		22.2	33.3	44.4		22.2	44.4
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타				40.0	60.0		100
전체		1(1.3)	4(5.1)	25(32.1)	42(53.8)	6(7.7)	5(6.4)	48(61.5)

- 사회서비스원 본부에서 인력을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 52.5% 보통 34.6% 아니다 12.8%로 나타남
- 특성별로 본부에서 인력을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율을 살펴보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 48.4% 1년 이상 56.5% 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 54.6% 250만원 이상 51.5%로 사회서비스원 경력이 짧을 때 인력지원에 대해 상대적으로 낮게 인식함
- 근로형태에 따라서는 정규직 49.1% 정규직 외 61.5% 등으로 정규직일 때 상대적으로 본부에서 인력지원을 잘 하고 있다고 인식한 비율이 낮은 편임
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터(80.0%), 다함께돌봄센터(75.0%) 등은 본부에서 인력을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 노인보호전문기관(38.1%), 지역사회서비스지원단(33.3%)등은 상대적으로 인력지원이 잘 지원된다고 인식한 비율이 낮게 나타남

〈표 4-55〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 인력을 잘 지원하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성	5.0	10.0	35.0	50.0		15	50
	여성	5.1	6.8	33.9	49.2	5.1	11.9	54.3
연령	20~30대	8.0	4.0	52.0	32.0	4.0	12	36
	40대	4.8	19.0	19.0	57.1		23.8	57.1
	50대 이상	4.0	4.0	20.0	64.0	8.0	8	72
사회복지 경력	5년 미만	8.3		54.2	33.3	4.2	8.3	37.5
	5년~10년 미만		9.1	22.7	68.2		9.1	68.2
	10년 이상	9.1	13.6	31.8	40.9	4.5	22.7	45.4
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	9.7	38.7	48.4		12.9	48.4
	1년 이상	6.5	6.5	30.4	50.0	6.5	13	56.5
월평균 보수	250만원 미만	3.0	3.0	39.4	48.5	6.1	6	54.6
	250만원 이상	2.9	14.3	31.4	48.6	2.9	17.2	51.5
근로형태	정규직	7.5	7.5	35.8	43.4	5.7	15	49.1
	정규직 외		7.7	30.8	61.5		7.7	61.5
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5			45.5
	노인보호전문기관	14.3	19.0	28.6	38.1		33.3	38.1
	지역자활센터			20.0	80.0			80
	가족센터	9.1		27.3	45.5	18.2	9.1	63.7
	다함께돌봄센터		12.5	12.5	62.5	12.5	12.5	75
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터			41.7	58.3			58.3
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자		8.3	25.0	66.7		8.3	66.7
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자	33.3	16.7	16.7	33.3		50	33.3
	초급관리자		10.0	30.0	60.0		10	60
	실무직원	4.9	4.9	41.5	41.5	7.3	9.8	48.8
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	7.4	9.3	37.0	44.4	1.9	16.7	46.3
	일반직/사무직		11.1	33.3	55.6		11.1	55.6
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타				60.0	40.0		100
전체		4(5.1)	6(7.7)	27(34.6)	38(48.7)	3(3.8)	10(12.8)	41(52.5)

- 사회서비스원에서 교육훈련을 잘 지원한다고 인식한 비율은 64.1% 보통 25.6% 아니다 2.6%로 전반적으로 교육훈련을 잘 지원한다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 본부의 교육훈련이 잘 지원되고 있다고 인식한 비율을 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만 64.5% 1년 이상 73.8% 월평균 보수가 250만원 미만 72.7% 250만원 이상 74.3% 등으로 나타남
- 근로형태에 따라서 정규직 71.7% 정규직 외 73.0%로 본부에서 교육훈련을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율이 비슷하게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 가족센터, 장기요양요원지원센터(100.0%)는 본부에서 교육훈련을 잘 지원하고 있다고 인식하고 있었고, 지역사회서비스지원단은 50.0% 이상이 보통으로 나타나 상대적으로 교육훈련지원을 지원이 잘 이루어진다고 인식한 비율이 낮은 편임

〈표 4-56〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 교육훈련을 잘 지원하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		5.0	10.0	80.0	5.0	5.0	85
	여성		1.7	30.5	59.3	8.5	1.7	67.8
연령	20~30대		4.0	36.0	48.0	12.0	4.0	60
	40대		4.8	19.0	76.2		4.8	76.2
	50대 이상			16.0	76.0	8.0		84
	5년 미만			41.7	54.2	4.2		58.4
사회복지 경력	5년~10년 미만			22.7	72.7	4.5		77.2
	10년 이상		4.5	18.2	68.2	9.1	4.5	77.3
사회서비스원 경력	1년 미만		3.2	32.3	61.3	3.2	3.2	64.5
	1년 이상		2.2	19.6	67.4	10.9	2.2	78.3
월평균 보수	250만원 미만		3.0	24.2	60.6	12.1	3.0	72.7
	250만원 이상		2.9	22.9	68.6	5.7	2.9	74.3
근로형태	정규직		1.9	26.4	62.3	9.4	1.9	71.7
	정규직 외		3.8	23.1	69.2	3.8	3.8	73
소속시설 형태	종합재가센터			45.5	54.5			54.5
	노인보호전문기관			33.3	66.7			66.7
	지역자활센터				80.0	20.0		100
	가족센터				72.7	27.3		100
	다함께돌봄센터		12.5	12.5	62.5	12.5	12.5	75
	지역사회서비스지원단		16.7	50.0	33.3		16.7	33.3
	사회복지대체인력지원센터			25.0	75.0			75
	장기요양요원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			16.7	75.0	8.3		83.3
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자			16.7	83.3			83.3
	초급관리자			20.0	70.0	10.0		80
	실무직원		2.4	31.7	56.1	9.8	2.4	65.9
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직		1.9	24.1	70.4	3.7	1.9	74.1
	일반직/사무직		11.1	33.3	44.4	11.1	11.1	55.5
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타				40.0	60.0		100
전체			2(2.6)	20(25.6)	50(64.1)	6(7.7)	2(2.6)	56(64.1)

- 사회서비스원에서 예산을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 50.0%, 보통 34.6%, 아니다 15.4%로 나타남
- 소속시설 직원 특성 별로 본부의 예산지원이 잘되고 있다고 인식한 비율은 연령에 따라서 20-30대 52.0%, 40대 42.9%, 50대 이상 60.0%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 41.9%, 1년 이상 54.3%로 연령이 높고 사회서비스원 경력이 많을 때 본부의 예산지원을 긍정적으로 인식함
- 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 57.6%, 250만원 이상 40.0%, 근로형태에 따라서 정규직 51.0%, 정규직 외 46.2%가 본부가 예산을 잘 지원하고 있다고 응답함
- 소속시설 형태에 따라서 본부의 예산 지원이 잘 되고 있다고 인식한 비율은 가족센터 (90.9%), 장기요양요원지원센터(75.0%)는 높게 나타났고, 노인보호전문기관(33.3%), 지역 사회서비스지원단(16.7%)은 낮게 나타남

〈표 4-57〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 예산을 잘 지원하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [e+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		15.0	35.0	45.0	5.0	15.0	50
	여성		15.3	35.6	47.5	1.7	15.3	49.2
연령	20-30대		16.0	32.0	52.0		16.0	52
	40대		23.8	33.3	38.1	4.8	23.8	42.9
	50대 이상		8.0	32.0	56.0	4.0	8.0	60
사회복지 경력	5년 미만		12.5	45.8	41.7		12.5	41.7
	5년~10년 미만		13.6	31.8	50.0	4.5	13.6	54.5
	10년 이상		18.2	31.8	45.5	4.5	18.2	50
사회서비스원 경력	1년 미만		19.4	38.7	41.9		19.4	41.9
	1년 이상		13.0	32.6	50.0	4.3	13.0	54.3
월평균 보수	250만원 미만		15.2	27.3	57.6		13.2	57.6
	250만원 이상		20.0	40.0	34.3	5.7	19.2	40
근로형태	정규직		13.2	35.8	47.2	3.8		51
	정규직 외		19.2	34.6	46.2		28.6	46.2
소속시설 형태	종합재가센터			54.5	45.5		20.0	45.5
	노인보호전문기관		28.6	38.1	33.3			33.3
	지역자활센터		20.0	40.0	40.0		25.0	40
	가족센터			9.1	72.7	18.2	16.7	90.9
	다함께돌봄센터		25.0	25.0	50.0		16.7	50
	지역사회서비스지원단		16.7	66.7	16.7			16.7
	사회복지대체인력지원센터		16.7	25.0	58.3		16.7	58.3
	장기요양요원지원센터			25.0	75.0			75
직위	최고관리자		16.7	41.7	41.7		16.7	41.7
	상급관리자			33.3	66.7		10.0	66.7
	중간관리자		16.7	50.0	33.3		17.1	33.3
	초급관리자		10.0	30.0	50.0	10.0		60
	실무직원		17.1	31.7	48.8	2.4	20.4	51.2
	기타			50.0	50.0		11.1	50
직종	사회복지직		20.4	33.3	42.6	3.7		46.3
	일반직/사무직		11.1	44.4	44.4			44.4
	요양보호사			50.0	50.0			50
	보건의료직							
	기타				100.0			100
전체			12(15.4)	27(34.6)	37(47.4)	2(2.6)	12(15.4)	39(50.0)

- 사회서비스원에서 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 55.1% 보통 34.6%, 아니다 10.3%로 나타남
- 특성별로 살펴보면 연령에 따라서 20~30대 44.0%, 40대 57.2%, 50대 이상 68.%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 45.1%, 1년 이상 63.0%가 본부에서 종사자 고충을 잘 지원하고 있다고 인식함
- 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 60.6%, 250만원 이상 57.2%, 근로형태에 따라서 정규직 50.9%, 정규직 외 65.3%가 사회서비스원에서 종사자 고충 지원이 잘 되고 있다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터(100.0%), 가족센터(81.8%) 등은 본부에서 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율이 높게 나타났고, 종합재가센터(36.4%), 노인보호전문기관(38.1%) 등은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 본부가 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다고 인식한 비율은 최고관리자(83.3%)는 높게 나타났고, 중간관리자(33.3%)는 낮게 나타남

〈표 4-58〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		5.0	25.0	60.0	10.0	5.0	70
	여성		11.9	37.3	45.8	5.1	11.9	50.9
연령	20~30대		16.0	40.0	40.0	4.0	16.0	44
	40대		14.3	28.6	52.4	4.8	14.3	57.2
	50대 이상		4.0	28.0	60.0	8.0	4.0	68
사회복지 경력	5년 미만		12.5	45.8	29.2	12.5	12.5	41.7
	5년~10년 미만			31.8	63.6	4.5		68.1
	10년 이상		13.6	31.8	50.0	4.5	13.6	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	45.2	41.9	3.2	9.7	45.1
	1년 이상		10.9	26.1	54.3	8.7	10.9	63.0
월평균 보수	250만원 미만		12.1	27.3	48.5	12.1	12.1	60.6
	250만원 이상		8.6	34.3	54.3	2.9	8.6	57.2
근로형태	정규직		11.3	37.7	43.4	7.5	11.3	50.9
	정규직 외		7.7	26.9	61.5	3.8	7.7	65.3
소속시설 형태	종합재가센터			63.6	36.4			36.4
	노인보호전문기관		19.0	42.9	38.1		19.0	38.1
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			18.2	54.5	27.3		81.8
	다함께돌봄센터		25.0	25.0	50.0		25.0	50
	지역사회서비스지원단		16.7	33.3	50.0		16.7	50
	사회복지대체인력지원센터		8.3	25.0	58.3	8.3	8.3	66.6
	장기요양요원지원센터			50.0	50.0			50
직위	최고관리자			16.7	83.3			83.3
	상급관리자			33.3	66.7			66.7
	중간관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	초급관리자			50.0	50.0			50
	실무직원		12.2	36.6	39.0	12.2	12.2	51.2
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직		11.1	33.3	50.0	5.6	11.1	55.6
	일반직/사무직		11.1	33.3	44.4	11.1	11.1	55.5
	요양보호사			60.0	40.0			40
	보건의료직							
	기타		20.0		60.0	20.0	20.0	80
전체			8(10.3)	27(34.6)	38(48.7)	5(6.4)	8(10.3)	43(55.1)

- 사회서비스원에서 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다고 인식한 비율은 62.8% 보통 29.5%, 아니다 7.7%로 나타남
- 소속시설 종사자의 특성에 따라서 본부가 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다고 인식한 비율은 연령에 따라서 20~30대 52.0%, 40대 66.7%, 50대 이상 72.0%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 58.1%, 1년 이상 67.4%로 나타남
- 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 66.7%, 250만원 이상 65.8%, 근로형태에 따라서 정규직 58.5%, 정규직 외 73.0%가 본부이 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 본부이 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다고 인식한 비율이 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(81.9%)가 높게 나타났고, 노인보호전문기관(42.9%)은 상대적으로 낮게 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자(91.6%), 초급관리자(70.0%)는 본부이 종사자의 권익을 잘 보호하고 인식한 비율이 높은 반면 상급관리자, 중간관리자(33.3%)는 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-59〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다 [a]	그렇지 않다 [b]	보통이다	그렇다 [c]	매우 그렇다 [d]	아니다 [a+b]	그렇다 [c+d]
성별	남성		5.0	20.0	55.0	20.0	5.0	75
	여성		8.5	32.2	50.8	8.5	8.5	59.3
연령	20~30대		8.0	40.0	40.0	12.0	8.0	52
	40대		14.3	19.0	61.9	4.8	14.3	66.7
	50대 이상		4.0	24.0	56.0	16.0	4.0	72
사회복지 경력	5년 미만		8.3	41.7	33.3	16.7	8.3	50
	5년~10년 미만			22.7	68.2	9.1		77.3
	10년 이상		13.6	31.8	50.0	4.5	13.6	54.5
사회서비스원 경력	1년 미만		9.7	32.3	48.4	9.7	9.7	58.1
	1년 이상		6.5	26.1	56.5	10.9	6.5	67.4
월평균 보수	250만원 미만		9.1	24.2	45.5	21.2	9.1	66.7
	250만원 이상		8.6	25.7	62.9	2.9	8.6	65.8
근로형태	정규직		7.5	34.0	47.2	11.3	7.5	58.5
	정규직 외		7.7	19.2	61.5	11.5	7.7	73
소속시설 형태	종합재가센터			45.5	54.5			54.5
	노인보호전문기관		14.3	42.9	42.9		14.3	42.9
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터			18.2	36.4	45.5		81.9
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	62.5		12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		16.7	33.3	50.0		16.7	50
	사회복지대체인력지원센터		8.3	25.0	50.0	16.7	8.3	66.7
	장기요양요원지원센터				75.0	25.0		100
직위	최고관리자			8.3	83.3	8.3		91.6
	상급관리자			66.7	33.3			33.3
	중간관리자		33.3	33.3	33.3		33.3	33.3
	초급관리자			30.0	60.0	10.0		70
	실무직원		7.3	31.7	43.9	17.1	7.3	61
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직		9.3	29.6	51.9	9.3	9.3	61.2
	일반직/사무직		11.1	22.2	44.4	22.2	11.1	66.6
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			20.0	40.0	40.0		80
전체			6(7.7)	23(29.5)	40(51.3)	9(11.5)	6(7.7)	49(62.8)

- 사회서비스원에서는 종사자의 처우개선을 위해 노력하고 있다고 인식한 비율은 71.8% 보통 17.9%, 아니다 10.3%로, 본부가 처우개선을 위해 노력하고 있다고 인식한 비율이 높게 나타남
- 소속시설 종사자 특성별로 본부에서 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다고 인식한 비율은 연령에 따라서 20~30대 60.0%, 40대 76.2%, 50대 이상 84.0%, 사회서비스원 경력 1년 미만 64.5%, 1년 이상 78.2%로 연령이 높고 경력이 많을 때 본부의 노력을 인식하는 비율이 높게 나타남
- 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 72.8%, 250만원 이상 74.3%, 근로형태에 따라서 정규직 67.9%, 정규직 외 80.7%가 본부에서 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 사회서비스원에서 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다고 인식한 비율은 지역자활센터, 가족센터, 장기요양요원지원센터(100.0%)는 높게 나타났고 종합재가센터(54.5%), 지역사회서비스지원단(50.0%) 등은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-60〉 사회서비스원 본부의 지원 사회서비스원에서는 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다

구분		전혀 그렇지 않다[㉠]	그렇지 않다 [㉡]	보통이다	그렇다 [㉢]	매우 그렇다 [㉣]	아니다 [㉤+㉥]	그렇다 [㉢+㉣]
성별	남성		10.0	10.0	55.0	25.0	10	80
	여성	1.7	8.5	20.3	62.7	6.8	10.2	69.5
연령	20~30대	4.0	12.0	24.0	52.0	8.0	16	60
	40대		14.3	9.5	66.7	9.5	14.3	76.2
	50대 이상		4.0	12.0	64.0	20.0	4	84
사회복지 경력	5년 미만	4.2	8.3	29.2	45.8	12.5	12.5	58.3
	5년~10년 미만			18.2	68.2	13.6		81.8
	10년 이상		18.2	9.1	63.6	9.1	18.2	72.7
사회서비스원 경력	1년 미만	3.2	6.5	25.8	61.3	3.2	9.7	64.5
	1년 이상		8.7	13.0	63.0	15.2	8.7	78.2
월평균 보수	250만원 미만	3.0	9.1	15.2	57.6	15.2	12.1	72.8
	250만원 이상		11.4	14.3	65.7	8.6	11.4	74.3
근로형태	정규직	1.9	9.4	20.8	56.6	11.3	11.3	67.9
	정규직 외		7.7	11.5	69.2	11.5	7.7	80.7
소속시설 형태	종합재가센터		18.2	27.3	54.5		18.2	54.5
	노인보호전문기관	4.8	4.8	33.3	52.4	4.8	9.6	57.2
	지역자활센터				100.0			100
	가족센터				45.5	54.5		100
	다함께돌봄센터		12.5	25.0	62.5		12.5	62.5
	지역사회서비스지원단		33.3	16.7	50.0		33.3	50
	사회복지대체인력지원센터		8.3	8.3	75.0	8.3	8.3	83.3
직위	장기요양요원지원센터				100.0			100
	최고관리자			8.3	75.0	16.7		91.7
	상급관리자				100.0			100
	중간관리자		16.7	16.7	66.7		16.7	66.7
	초급관리자		20.0		70.0	10.0	20	80
	실무직원	2.4	7.3	24.4	51.2	14.6	9.7	65.8
	기타			50.0	50.0			50
직종	사회복지직	1.9	9.3	14.8	63.0	11.1	11.2	74.1
	일반직/사무직		22.2	11.1	55.6	11.1	22.2	66.7
	요양보호사			40.0	60.0			60
	보건의료직							
	기타			20.0	40.0	40.0		80
전체		1(1.3)	7(9.0)	14(17.9)	47(60.3)	9(11.5)	8(10.3)	56(71.8)

- 사회서비스원 소속시설 역량강화를 위해 공문작성법을 지원받은 경험이 있다고 응답한 비율은 전체 31.1% 없음 68.9%로 지원경험이 없는 비율이 높게 나타남
- 특성별로 공문작성법 지원경험이 있다고 응답한 종사자는 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 38.5% 1년 이상 22.9% 근로형태에 따라서 정규직 35.7% 정규직 외 20.0%로 나타남
- 소속시설 직위별로 최고관리자 57.1% 중간관리자 50.0% 초급관리자 62.5% 등으로 관리자의 공문작성법 지원경험은 높게 나타났으나 실무직원은 21.6%로 낮게 나타남
- 공문작성법에 대한 지원이 향후 필요한지에 대해 필요하다 46.7% 매우필요하다 13.3%로 전체 60.0% 그저 그렇다 26.7% 등으로 필요성이 높게 나타남
- 특히 공문작성법 지원에 대한 필요성(필요+매우필요)에 대해 연령별로 20~30대(78.3%), 소속시설 형태별로 다함께돌봄센터(87.5%), 지역자활센터(80.0%), 장기요양요원지원센터(75.0%) 등, 직위에 따라서 상급관리자, 초급관리자(100.0%) 등일 때 높게 인식하는 것으로 나타남

〈표 4-61〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_공문작성법

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	41.7	58.3			33.3	66.7	
	여성	28.0	72.0	1.7	15.5	24.1	41.4	17.2
연령	20~30대	37.5	62.5		4.3	17.4	52.2	26.1
	40대	33.3	66.7		4.8	33.3	47.6	14.3
	50대 이상	26.7	73.3	4.2	20.8	25.0	45.8	4.2
사회복지 경력	5년 미만	21.7	78.3		27.3	27.3	31.8	13.6
	5년~10년 미만	25.0	75.0		8.7	21.7	52.2	17.4
	10년 이상	35.7	64.3	5.0		40.0	50.0	5.0
사회서비스원 경력	1년 미만	38.5	61.5		22.6	22.6	48.4	6.5
	1년 이상	22.9	77.1	2.3	4.5	29.5	45.5	18.2
월평균 보수	250만원 미만	29.6	70.4		15.6	15.6	46.9	21.9
	250만원 이상	40.7	59.3		2.9	32.4	55.9	8.8
근로형태	정규직	35.7	64.3	2.0	11.8	21.6	47.1	17.6
	정규직 외	20.0	80.0		12.0	36.0	48.0	4.0
소속시설 형태	종합재가센터	30.0	70.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	25.0	75.0		23.8	19.0	47.6	9.5
	지역자활센터		100.0			20.0	80.0	
	가족센터	20.0	80.0	10.0		20.0	40.0	30.0
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	62.5	25.0
	지역사회서비스지원단	33.3	66.7		20.0	60.0	20.0	
	사회복지대체인력지원센터	22.2	77.8		9.1	27.3	54.5	9.1
	장기요양요원지원센터	100.0				25.0	50.0	25.0
직위	최고관리자	57.1	42.9			45.5	54.5	
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자	50.0	50.0	16.7	16.7	33.3	33.3	
	초급관리자	62.5	37.5				80.0	20.0
	실무직원	21.6	78.4		20.5	25.6	33.3	20.5
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	35.9	64.1	1.9	3.8	25.0	59.6	9.6
	일반직/사무직	55.6	44.4		12.5	25.0	37.5	25.0
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0	20.0	60.0
전체		19(31.1)	42(68.9)	1(1.3)	9(12.0)	20(26.7)	35(46.7)	10(13.3)

- 사회서비스원에서 예산 및 회계관리에 대한 지원경험 있다고 응답한 비율은 19.7%로 낮게 나타남
- 소속시설 직원 특성별로 예산 및 회계관리 지원 경험이 있다고 응답한 비율은 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 11.5%, 1년 이상 28.6%, 소속시설 형태별로 지역자활센터 100.0%, 다함께돌봄센터 50.0%, 종합재가센터 30.0%, 지역사회서비스지원단 16.7%, 노인보호전문기관 10.0% 등으로 시설에 따라서 지원경험에 차이가 크게 나타남
- 예산 및 회계관리 지원의 필요성에 대해 필요하다 52.0%, 매우 필요하다 20.0%로 전체 72.0%가 필요성을 인식하고 있음
- 소속시설 종사자 특성별로 필요성(필요하다+매우 필요하다)을 높게 인식하고 있는 비율은 연령에서는 20-30대(91.3%), 사회서비스원 경력에 따라서는 1년 이상(79.5%), 근로형태에 따라서는 정규직(78.4%) 등으로 나타남

〈표 4-62〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_예산 및 회계관리

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	16.7	83.3			16.7	61.1	22.2
	여성	22.0	78.0		13.8	17.2	50.0	19.0
연령	20-30대	12.5	87.5			8.7	56.5	34.8
	40대	38.9	61.1		4.8	23.8	52.4	19.0
	50대 이상	20.0	80.0		20.8	16.7	50.0	12.5
	5년 미만	13.0	87.0		22.7	22.7	40.9	13.6
사회복지 경력	5년~10년 미만	31.3	68.8		8.7	13.0	60.9	17.4
	10년 이상	14.3	85.7			20.0	65.0	15.0
	사회서비스원 경력	1년 미만	11.5		22.6	16.1	48.4	12.9
월평균 보수	1년 이상	28.6	71.4		2.3	18.2	54.5	25.0
	250만원 미만	14.8	85.2		15.6	9.4	53.1	21.9
근로형태	250만원 이상	33.3	66.7		2.9	17.6	55.9	23.5
	정규직	21.4	78.6		9.8	11.8	58.8	19.6
소속시설 형태	정규직 외	20.0	80.0		12.0	28.0	40.0	20.0
	종합재가센터	30.0	70.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		19.0	9.5	52.4	19.0
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	20.0	80.0				70.0	30.0
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	37.5	50.0
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3		20.0	60.0		20.0
	사회복지대체인력지원센터	11.1	88.9		9.1	18.2	54.5	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
	최고관리자	57.1	42.9			27.3	36.4	36.4
직위	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자	25.0	75.0		16.7	16.7	50.0	16.7
	초급관리자	37.5	62.5				80.0	20.0
	실무직원	10.8	89.2		17.9	15.4	46.2	20.5
	기타		100.0			75.0	25.0	
	사회복지직	28.2	71.8		1.9	9.6	65.4	23.1
직종	일반직/사무직	11.1	88.9		12.5	37.5	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0	40.0	40.0
	전체	12(19.7)	49(80.3)		8(10.7)	13(17.3)	39(52.0)	15(20.0)

- 사업계획서 작성을 지원받은 경험이 있다고 응답한 비율은 23.3%로, 소속시설 종사자 특성별로 사회복지서비스원 경력에 따라서는 1년 미만 26.9%, 1년 이상 23.5%로 사업계획서 지원경험이 유사하게 나타남
- 월평균 보수에 따라서는 250만원 미만 23.1%, 250만원 이상 33.3%, 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터 100.0%, 다함께돌봄센터 50.0%, 노인보호전문기관 25.0%, 지역사회서비스지원단 16.7% 등이 사업계획서 작성 지원경험이 있다고 응답함
- 사업계획서 작성이 향후에 필요한지에 대해 64.0%가 필요하다고 인식하였고, 사업계획서 작성 지원에 대한 필요성이 높은 종사자 특성은 20~30대 78.2%, 사회복지서비스원 경력 1년 이상 70.5%, 월평균 보수 250만원 이상 76.5% 등으로 나타남
- 소속시설 형태별로 사업계획서 작성 지원의 필요성은 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 다함께돌봄센터(87.5%), 가족센터(80.0%) 등에서 높게 나타났고, 상대적으로 지역사회서비스지원단(20.0%)은 낮게 나타남

〈표 4-63〉 사회복지서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성 사업계획서 작성

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	27.3	72.7			16.7	61.1	22.2
	여성	24.0	76.0		15.5	25.9	32.8	25.9
연령	20~30대	26.1	73.9			21.7	39.1	39.1
	40대	33.3	66.7		4.8	23.8	52.4	19.0
	50대 이상	20.0	80.0		25.0	25.0	25.0	25.0
사회복지 경력	5년 미만	18.2	81.8		22.7	31.8	27.3	18.2
	5년~10년 미만	25.0	75.0		8.7	21.7	43.5	26.1
	10년 이상	21.4	78.6		5.0	25.0	45.0	25.0
사회서비스원 경력	1년 미만	26.9	73.1		22.6	22.6	41.9	12.9
	1년 이상	23.5	76.5		4.5	25.0	36.4	34.1
월평균 보수	250만원 미만	23.1	76.9		15.6	18.8	34.4	31.3
	250만원 이상	33.3	66.7		2.9	20.6	50.0	26.5
근로형태	정규직	23.8	76.2		11.8	17.6	41.2	29.4
	정규직 외	26.3	73.7		12.0	36.0	36.0	16.0
소속시설 형태	종합재가센터	20.0	80.0		18.2	36.4	36.4	9.1
	노인보호전문기관	25.0	75.0		19.0	23.8	38.1	19.0
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	20.0	80.0		10.0	10.0	20.0	60.0
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	50.0	37.5
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3		20.0	60.0		20.0
	사회복지대체인력지원센터	12.5	87.5		9.1	36.4	36.4	18.2
직위	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
	최고관리자	57.1	42.9			18.2	45.5	36.4
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자	25.0	75.0		33.3	16.7	33.3	16.7
	초급관리자	12.5	87.5				70.0	30.0
	실무직원	22.2	77.8		17.9	30.8	23.1	28.2
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	34.2	65.8		3.8	19.2	51.9	25.0
	일반직/사무직	11.1	88.9		12.5	37.5	25.0	25.0
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0		80.0
전체		14(23.3)	46(76.7)		9(12.0)	18(24.0)	29(38.7)	19(25.3)

- 사회서비스원에서 대체인력지원 경험이 있다고 응답한 비율은 전체 21.7%로, 소속시설 직원 특성별로 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 12.0%, 1년 이상 28.6%, 근로형태가 정규직 14.3%, 정규직 외 36.8%로 지원경험이 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태별로 종합재가센터, 지역자활센터, 가족센터 등 소속시설은 대체인력지원 경험이 없었고, 다함께돌봄센터 83.3%, 사회복지대체인력지원센터 75.0%, 노인보호전문기관 10.0% 등으로 경험이 있다고 응답함
- 대체인력지원에 대한 향후 필요하다고 인식한 비율은 전체 77.9%로 높게 나타남
- 대체인력지원의 필요성을 높게 인식하고 있는 소속시설 종사자 특성은 연령별로 20~30대 92.0%, 사회서비스원 경력 별로 1년 이상(89.1%), 근로형태별로 정규직(86.5%) 등임
- 소속시설 형태 별로 대체인력지원 필요성을 보면 다함께돌봄센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(92.3%), 가족센터(90.0%) 등에서 높게 나타났고, 직위에 따라서는 상급관리자, 초급관리자(100.0%), 최고관리자(81.8%)의 필요성 인식이 높게 나타남

〈표 4-64〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_대체인력지원

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	33.3	66.7		5.3	15.8	52.6	26.3
	여성	18.4	81.6		8.5	13.6	59.3	18.6
연령	20~30대	25.0	75.0			8.0	68.0	24.0
	40대	11.8	88.2			23.8	57.1	19.0
	50대 이상	26.7	73.3		12.5	4.2	62.5	20.8
사회복지 경력	5년 미만	30.4	69.6		13.0	17.4	56.5	13.0
	5년~10년 미만	6.7	93.3		4.3	8.7	69.6	17.4
	10년 이상	7.1	92.9		4.8	14.3	57.1	23.8
사회서비스원 경력	1년 미만	12.0	88.0		16.1	22.6	45.2	16.1
	1년 이상	28.6	71.4		2.2	8.7	65.2	23.9
월평균 보수	250만원 미만	34.6	65.4		8.8	8.8	52.9	29.4
	250만원 이상	14.8	85.2		2.9	11.8	67.6	17.6
근로형태	정규직	14.3	85.7		5.8	7.7	69.2	17.3
	정규직 외	36.8	63.2		11.5	26.9	34.6	26.9
소속시설 형태	종합재가센터		100.0		18.2	36.4	36.4	9.1
	노인보호전문기관	10.0	90.0		14.3	9.5	57.1	19.0
	지역자활센터		100.0		20.0	20.0	60.0	
	가족센터		100.0			10.0	60.0	30.0
	다함께돌봄센터	83.3	16.7				75.0	25.0
	지역사회서비스지원단		100.0			20.0	80.0	
	사회복지대체인력지원센터	75.0	25.0			7.7	53.8	38.5
	장기요양요원지원센터		100.0			25.0	50.0	25.0
직위	최고관리자	28.6	71.4		9.1	9.1	54.5	27.3
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0			33.3	66.7	
	초급관리자		100.0				70.0	30.0
	실무직원	27.8	72.2		12.2	14.6	51.2	22.0
	기타	33.3	66.7			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	28.9	71.1		1.9	11.1	64.8	22.2
	일반직/사무직		100.0			12.5	75.0	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0		10.0
	보건의료직							
	기타	66.7	33.3				60.0	40.0
전체		13(21.7)	47(78.3)		6(7.8)	11(14.3)	44(57.1)	16(20.8)

- 사회서비스원의 전문인력 지원 경험이라고 응답한 비율은 11.7%로 낮게 나타났고 종사자 특성별로 사회서비스원 경력이 1년 미만 8.0%, 1년 이상 14.3%, 근로형태에 따라서 정규직 4.8%, 정규직 외 26.3%가 전문인력 지원 경험이라고 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 대부분의 시설에서는 전문인력 지원 경험이 없었고, 다함께돌봄센터(50.0%), 사회복지대체인력지원센터(50.0%)에서만 경험이 있는 것으로 나타남
- 전문인력 지원의 향후 필요성에 대해 전체 72.4%가 필요하다고 인식하였고, 직원 특성에서 따라서 사회서비스원 경력이 1년 이상 82.2%일 때 전문인력 지원에 대한 필요성을 높게 인식함
- 소속시설에 따라서는 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(91.6%), 다함께돌봄센터(87.5%) 등은 본부의 전문인력 지원의 필요성을 높게 인식한 반면 지역사회서비스지원단(20.0%), 종합재가센터(45.5%) 등은 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-65〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_전문인력 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	그저 그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	25.0	75.0		5.3	10.5	57.9	26.3
	여성	8.2	91.8		12.1	19.0	56.9	12.1
연령	20~30대	8.3	91.7		4.2	16.7	62.5	16.7
	40대	5.9	94.1		4.8	23.8	52.4	19.0
	50대 이상	20.0	80.0		16.0	8.0	64.0	12.0
사회복지 경력	5년 미만	17.4	82.6		16.7	20.8	58.3	4.2
	5년~10년 미만	6.7	93.3		8.7	17.4	52.2	21.7
	10년 이상		100.0		5.3	10.5	63.2	21.1
사회서비스원 경력	1년 미만	8.0	92.0		20.0	23.3	50.0	6.7
	1년 이상	14.3	85.7		4.4	13.3	60.0	22.2
월평균 보수	250만원 미만	15.4	84.6		9.1	15.2	54.5	21.2
	250만원 이상	11.1	88.9		9.1	12.1	63.6	15.2
근로형태	정규직	4.8	95.2		12.0	14.0	60.0	14.0
	정규직 외	26.3	73.7		7.4	22.2	51.9	18.5
소속시설 형태	종합재가센터		100.0		18.2	36.4	36.4	9.1
	노인보호전문기관		100.0		19.0	14.3	52.4	14.3
	지역자활센터		100.0				100.0	
	가족센터		100.0			18.2	63.6	18.2
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	75.0	12.5
	지역사회서비스지원단		100.0		40.0	40.0	20.0	
	사회복지대체인력지원센터	50.0	50.0			8.3	58.3	33.3
	장기요양요원지원센터		100.0				66.7	33.3
직위	최고관리자	28.6	71.4			9.1	72.7	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0		16.7	33.3	33.3	16.7
	초급관리자		100.0				70.0	30.0
	실무직원	11.1	88.9		17.5	20.0	52.5	10.0
	기타	33.3	66.7			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	15.8	84.2		1.9	11.3	69.8	17.0
	일반직/사무직		100.0		25.0	25.0	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타	33.3	66.7			20.0	40.0	40.0
전체		7(11.7)	53(88.3)		8(10.5)	13(17.1)	43(56.6)	12(15.8)

- 사회서비스원에서 교육인력을 지원받은 경험이 있다고 응답한 비율은 13.3%로 낮게 나타남
- 소속시설 종사자 특성별로 교육인력 지원 경험이 있다고 응답한 비율을 보면 연령에 따라서 20~30대 25.0%, 40대 5.9%, 50대 이상은 없는 것으로 나타났고, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 8%, 1년 이상 17.1%로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 종합재가센터, 지역자활센터, 가족센터 등은 교육인력 지원 경험이 없었고, 노인보호전문기관 10.0%, 다함께돌봄센터 50.0%, 지역사회서비스지원단 16.7% 등이 교육인력 지원 경험이 있는 것으로 나타남
- 향후에 교육인력 지원이 필요하다고 인식한 비율은 전체 70.1%로 높게 나타났고, 교육인력 지원 필요성을 높게 인식한 소속시설 직원 특성은 연령에 따라서 20~30대(79.2%), 사회서비스원 경력 1년 이상(75.5%), 월평균 보수 250만원 미만(81.8%) 등으로 나타남
- 소속시설에 따라서는 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(91.6%), 다함께돌봄센터(87.5%) 등에서 교육인력 지원의 향후 필요성이 높게 나타남

〈표 4-66〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육인력 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	25.0	75.0		5.0	5.0	65.0	25.0
	여성	10.2	89.8		13.8	22.4	50.0	13.8
연령	20~30대	25.0	75.0		4.2	16.7	62.5	16.7
	40대	5.9	94.1		9.5	23.8	52.4	14.3
	50대 이상		100.0		16.0	12.0	52.0	20.0
사회복지 경력	5년 미만	17.4	82.6		12.5	29.2	50.0	8.3
	5년~10년 미만		100.0		8.7	17.4	47.8	26.1
	10년 이상	7.1	92.9		15.0	10.0	60.0	15.0
사회서비스원 경력	1년 미만	8.0	92.0		19.4	19.4	51.6	9.7
	1년 이상	17.1	82.9		6.7	17.8	53.3	22.2
월평균 보수	250만원 미만	19.2	80.8		9.1	9.1	57.6	24.2
	250만원 이상	11.1	88.9		8.8	17.6	58.8	14.7
근로형태	정규직	9.5	90.5		13.7	17.6	52.9	15.7
	정규직 외	21.1	78.9		7.4	18.5	55.6	18.5
소속시설 형태	종합재가센터		100.0		27.3	36.4	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		19.0	14.3	47.6	19.0
	지역자활센터		100.0				100.0	
	가족센터		100.0		9.1	9.1	54.5	27.3
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	75.0	12.5
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3		20.0	80.0		
	사회복지대체인력지원센터	25.0	75.0			8.3	58.3	33.3
	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
직위	최고관리자	14.3	85.7		8.3	16.7	66.7	8.3
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0		16.7	50.0	16.7	16.7
	초급관리자		100.0				60.0	40.0
	실무직원	19.4	80.6		17.5	17.5	52.5	12.5
	기타		100.0			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	15.8	84.2		5.6	13.0	64.8	16.7
	일반직/사무직	11.1	88.9		12.5	37.5	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타	33.3	66.7				40.0	60.0
전체		8(13.3)	52(86.7)		9(11.7)	14(18.2)	41(53.2)	13(16.9)

- 본부와 소속시설 간 인사교류 경험이 있다고 응답한 비율은 20.0%로, 소속시설 직원 특성별로 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 12.0%, 1년 이상 25.7%, 월평균 보수 250만원 미만 26.9%, 250만원 이상 18.5% 등이 인사교류 지원경험이 있는 것으로 나타남
- 소속시설에 따라서 종합재가센터, 지역사회서비스지원단, 장기요양요원지원센터는 본부와 소속시설 간 인사교류가 없었고, 지역자활센터 50.0%, 다함께돌봄센터 66.7%, 노인보호전문기관 10.0% 등으로 기관에 따라 지원 경험이 차이가 큰 것으로 나타남
- 본부와 소속시설 간 인사교류 지원의 필요성은 54.7%로, 특성별로 사회복지 경력이 5~10년 미만(69.6%), 사회서비스원 경력이 1년 이상(65.9%), 월평균 보수 250만원 미만(62.5%)일 때 인사교류 지원에 대한 필요성을 높게 인식함
- 소속시설에 따라서 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 다함께돌봄센터(75.0%), 가족센터(70.0%) 등은 소속시설 간 인사교류에 대한 필요성을 높게 인식하였고 반면 종합재가센터(18.2%), 노인보호전문기관(33.4%) 등은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-67〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_본부 소속시설 간 인사교류

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	16.7	83.3	5.6	11.1	22.2	55.6	5.6
	여성	20.4	79.6		12.1	34.5	46.6	6.9
연령	20~30대	20.8	79.2		8.7	30.4	47.8	13.0
	40대	17.6	82.4	4.8		42.9	52.4	
	50대 이상	26.7	73.3		20.8	25.0	50.0	4.2
	5년 미만	26.1	73.9		22.7	36.4	36.4	4.5
사회복지 경력	5년~10년 미만	13.3	86.7		4.3	26.1	60.9	8.7
	10년 이상	7.1	92.9	5.0	10.0	30.0	50.0	5.0
사회서비스원 경력	1년 미만	12.0	88.0		19.4	38.7	32.3	9.7
	1년 이상	25.7	74.3	2.3	6.8	25.0	61.4	4.5
월평균 보수	250만원 미만	26.9	73.1		15.6	21.9	50.0	12.5
	250만원 이상	18.5	81.5	2.9	5.9	35.3	52.9	2.9
근로형태	정규직	16.7	83.3	2.0	11.8	29.4	51.0	5.9
	정규직 외	26.3	73.7		12.0	36.0	44.0	8.0
소속시설 형태	종합재가센터		100.0		27.3	54.5	18.2	
	노인보호전문기관	10.0	90.0	4.8	23.8	38.1	28.6	4.8
	지역자활센터	50.0	50.0				100.0	
	가족센터	40.0	60.0			30.0	60.0	10.0
	다함께돌봄센터	66.7	33.3			25.0	75.0	
	지역사회서비스지원단		100.0		20.0	40.0	40.0	
	사회복지대체인력지원센터	25.0	75.0			27.3	54.5	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
직위	최고관리자	14.3	85.7		9.1	27.3	63.6	
	상급관리자		100.0			33.3	66.7	
	중간관리자		100.0	16.7		33.3	50.0	
	초급관리자		100.0		10.0	10.0	60.0	20.0
	실무직원	27.8	72.2		17.9	38.5	35.9	7.7
	기타	33.3	66.7			50.0	50.0	
직종	사회복지직	23.7	76.3	1.9	3.8	34.6	53.8	5.8
	일반직/사무직	11.1	88.9		12.5	25.0	50.0	12.5
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타	66.7	33.3				80.0	20.0
전체		12(20.0)	48(80.0)	1(1.3)	9(12.0)	24(32.0)	36(48.0)	5(6.7)

- 직무교육과정 운영지원 경험이라고 응답한 종사자는 30.0%로, 종사자 특성별로 사회 복지 경력이 5년 미만 43.5%, 5~10년 미만 26.7%, 10년 이상 21.4%, 사회서비스원 경력 이 1년 미만 16.0%, 1년 이상 40.0%로 나타남
- 소속시설 별로는 장기요양요원지원센터는 직무교육과정 지원경험이 없는 것으로 나타났 고, 지역자활센터(100.0%), 종합재가센터, 다함께돌봄센터(50%), 가족센터(20.0%), 노인보 호전문기관(15.0%) 등으로 시설에 따라 지원경험이 다르게 나타남
- 직무교육과정의 향후 필요성에 대해 전체 74.7%가 필요성을 인식하였고, 종사자 특성별 로 20~30대(82.6%), 사회서비스원 경력 1년 이상(86.4%), 월평균 보수 250만원 이상 (85.2%)일 때 직무교육과정 운영의 필요성을 높게 인식함
- 소속시설에 따라서는 지역자활센터, 가족센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지 대체인력지원센터(90.9%) 등 종사자들이 직무교육과정 운영 필요성을 높게 인식한 반면, 종합재가센터(45.5%)는 상대적으로 낮게 인식함

〈표 4-68〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_직무교육과정 운영

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	25.0	75.0			16.7	66.7	16.7
	여성	32.7	67.3		8.6	19.0	56.9	15.5
연령	20~30대	25.0	75.0			17.4	56.5	26.1
	40대	41.2	58.8			23.8	66.7	9.5
	50대 이상	40.0	60.0		12.5	12.5	62.5	12.5
사회복지 경력	5년 미만	43.5	56.5		13.6	22.7	50.0	13.6
	5년~10년 미만	26.7	73.3		4.3	17.4	60.9	17.4
	10년 이상	21.4	78.6			15.0	75.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	16.0	84.0		16.1	25.8	48.4	9.7
	1년 이상	40.0	60.0			13.6	65.9	20.5
월평균 보수	250만원 미만	30.8	69.2		9.4	12.5	59.4	18.8
	250만원 이상	33.3	66.7			14.7	67.6	17.6
근로형태	정규직	28.6	71.4		5.9	15.7	62.7	15.7
	정규직 외	36.8	63.2		8.0	24.0	52.0	16.0
소속시설 형태	종합재가센터	50.0	50.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	15.0	85.0		14.3	23.8	52.4	9.5
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	20.0	80.0				70.0	30.0
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	50.0	37.5
	지역사회서비스지원단	33.3	66.7			40.0	40.0	20.0
	사회복지대체인력지원센터	37.5	62.5			9.1	72.7	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
직위	최고관리자	28.6	71.4			9.1	63.6	27.3
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자	25.0	75.0			33.3	66.7	
	초급관리자	37.5	62.5				70.0	30.0
	실무직원	30.6	69.4		12.8	23.1	48.7	15.4
	기타	33.3	66.7			50.0	50.0	
직종	사회복지직	34.2	65.8			13.5	71.2	15.4
	일반직/사무직	22.2	77.8			37.5	50.0	12.5
	요양보호사	20.0	80.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타	33.3	66.7				40.0	60.0
전체		18(30.0)	42(70.0)		5(6.7)	14(18.7)	44(58.7)	12(16.0)

- 직원 워크숍 경험이 있다고 응답한 비율은 63.3%로 높게 나타났고, 종사자 특성에 따라서 사회서비스원 경력이 1년 미만일 때 28.0%, 1년 이상 88.6%, 월평균 보수 250만원 미만 57.7%, 250만원 이상 85.2%가 직원워크숍 경험이 있는 것으로 나타남
- 소속시설 별로는 대부분의 소속시설에서 직원 워크숍 경험이 있었고, 종합재가센터, 노인보호전문기관(40.0%), 장기요양요원지원센터(33.3%) 등으로 상대적으로 경험이 적게 나타남
- 사회서비스원 소속시설 역량강화를 위한 직원 워크숍이 필요하다 57.9%, 매우 필요하다 14.5%로 전체 72.4%가 필요성을 인식하고 있음
- 특히 남성(89.5%), 사회서비스원 경력 1년 이상(80.0%), 최고관리자(90.9%) 일 때 직원 워크숍의 필요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(91.7%), 다함께돌봄센터(87.5%) 등이 직원 워크숍의 필요성을 높게 인식하고 있었으며, 종합재가센터(45.5%)등은 상대적으로 낮게 나타남

〈표 4-69〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_직원 워크숍 등

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	75.0	25.0			10.5	68.4	21.1
	여성	61.2	38.8		8.6	24.1	55.2	12.1
연령	20~30대	66.7	33.3			20.8	66.7	12.5
	40대	70.6	29.4			23.8	66.7	9.5
	50대 이상	66.7	33.3		12.5	16.7	50.0	20.8
사회복지 경력	5년 미만	65.2	34.8		13.0	26.1	47.8	13.0
	5년~10년 미만	66.7	33.3		4.3	21.7	56.5	17.4
	10년 이상	71.4	28.6			25.0	60.0	15.0
사회서비스원 경력	1년 미만	28.0	72.0		16.1	22.6	51.6	9.7
	1년 이상	88.6	11.4			20.0	62.2	17.8
월평균 보수	250만원 미만	57.7	42.3		9.1	12.1	60.6	18.2
	250만원 이상	85.2	14.8			23.5	61.8	14.7
근로형태	정규직	69.0	31.0		5.9	23.5	58.8	11.8
	정규직 외	52.6	47.4		7.7	15.4	57.7	19.2
소속시설 형태	종합재가센터	40.0	60.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	40.0	60.0		14.3	19.0	47.6	19.0
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	100.0				20.0	50.0	30.0
	다함께돌봄센터	100.0				12.5	87.5	
	지역사회서비스지원단	100.0				40.0	60.0	
	사회복지대체인력지원센터	75.0	25.0			8.3	66.7	25.0
	장기요양요원지원센터	33.3	66.7			25.0	50.0	25.0
직위	최고관리자	85.7	14.3			9.1	72.7	18.2
	상급관리자	50.0	50.0			33.3	66.7	
	중간관리자	75.0	25.0			33.3	66.7	
	초급관리자	62.5	37.5			20.0	40.0	40.0
	실무직원	61.1	38.9		12.5	20.0	57.5	10.0
	기타	33.3	66.7			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	73.7	26.3			17.0	69.8	13.2
	일반직/사무직	77.8	22.2			50.0	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	30.0	20.0	
	보건의료직							
	기타	100.0					40.0	60.0
전체		38(63.3)	22(36.7)		5(6.6)	16(21.1)	44(57.9)	11(14.5)

- 교육훈련 매뉴얼 배포지원 경험에 있다고 응답한 종사자는 30.0%로, 종사자 특성별로는 연령에 따라서 20~30대 29.2%, 40대 29.4%, 50대 이상 40.0%로 나타났고, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 20.0%, 1년 이상 40.0%, 직위에 따라서 최고관리자(57.1%), 초급 관리자(12.5%), 실무직원(36.1%) 등으로 경험이 있는 것으로 나타남
- 소속시설에 따른 교육훈련 매뉴얼 배포 경험은 장기요양요원지원센터는 없었고, 지역사회활센터(100.0%), 다함께돌봄센터(83.3%)로 높게 나타남
- 교육훈련 매뉴얼 배포가 향후에 필요하다고 응답한 비율은 전체 68.0%로, 종사자 특성별로 남성(83.3%), 사회복지 경력 10년 이상(80.0%), 사회서비스원 경력 1년 이상(79.6%) 일 때 교육훈련 매뉴얼 배포에 대한 필요성을 높게 인식함
- 소속시설에 따라서는 지역사회서비스지원단은 교육훈련 매뉴얼 배포가 필요하다고 인식한 종사자는 없었고, 장기요양요원지원센터, 지역사회활센터, 가족센터는 응답자 모두가 필요하다고 인식하는 것으로 나타남

〈표 4-70〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육훈련 매뉴얼 배포

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	33.3	66.7			16.7	61.1	22.2
	여성	30.6	69.4		8.6	27.6	51.7	12.1
연령	20~30대	29.2	70.8			30.4	47.8	21.7
	40대	29.4	70.6			28.6	61.9	9.5
	50대 이상	40.0	60.0		12.5	16.7	58.3	12.5
사회복지 경력	5년 미만	39.1	60.9		13.6	31.8	40.9	13.6
	5년~10년 미만	20.0	80.0		4.3	21.7	65.2	8.7
	10년 이상	21.4	78.6			20.0	65.0	15.0
사회서비스원 경력	1년 미만	20.0	80.0		16.1	32.3	41.9	9.7
	1년 이상	40.0	60.0			20.5	61.4	18.2
월평균 보수	250만원 미만	30.8	69.2		9.4	18.8	50.0	21.9
	250만원 이상	37.0	63.0			23.5	64.7	11.8
근로형태	정규직	26.2	73.8		5.9	21.6	58.8	13.7
	정규직 외	42.1	57.9		8.0	32.0	44.0	16.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	25.0	75.0		14.3	28.6	42.9	14.3
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	40.0	60.0				70.0	30.0
	다함께돌봄센터	83.3	16.7			12.5	62.5	25.0
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3			100.0		
	사회복지대체인력지원센터	37.5	62.5			18.2	63.6	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				75.0	25.0
직위	최고관리자	57.1	42.9			18.2	63.6	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0			50.0	33.3	16.7
	초급관리자	12.5	87.5				80.0	20.0
	실무직원	36.1	63.9		12.8	30.8	41.0	15.4
	기타		100.0			50.0	50.0	
직종	사회복지직	44.7	55.3			19.2	67.3	13.5
	일반직/사무직	11.1	88.9			62.5	25.0	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타		100.0				40.0	60.0
전체		18(30.0)	42(70.0)		5(6.7)	19(25.3)	40(53.3)	11(14.7)

- 업무표준화(매뉴얼) 지원 경험에 있다고 응답한 종사자는 30.0%로, 종사자 특성별로 사회서비스원 경험이 1년 미만 28.0%, 1년 이상 34.3%, 직위에 따라서 최고관리자 42.9%, 상급관리자 50.0%, 초급관리자 37.5%, 실무직원 30.6%가 지원경험이 있다고 응답함
- 향후 사회서비스원이 소속시설 역량강화를 위해 업무표준화(매뉴얼) 지원이 필요하다고 인식한 비율은 전체 68.0%로, 종사자 특성에 따라서 연령이 50대 이상(79.1%)일 때, 사회서비스원 경력이 1년 이상(77.3%)일 때, 월평균 보수가 250만원 이상(82.4%)일 때 업무표준화(매뉴얼)지원의 필요성을 높게 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 장기요양요원지원센터는 100.0%, 종합재가센터 45.5%, 노인보호전문기관 57.1%가 업무표준화(매뉴얼) 지원이 필요하다고 인식하였고, 지역사회서비스지원단은 업무표준화(매뉴얼) 지원의 필요성을 높게 인식함

〈표 4-71〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성: 업무표준화(매뉴얼) 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	33.3	66.7			22.2	61.1	16.7
	여성	30.6	69.4	1.7	8.6	24.1	53.4	12.1
연령	20~30대	41.7	58.3			39.1	43.5	17.4
	40대	29.4	70.6			28.6	57.1	14.3
	50대 이상	26.7	73.3	4.2	12.5	4.2	70.8	8.3
사회복지 경력	5년 미만	39.1	60.9	4.5	13.6	36.4	36.4	9.1
	5년~10년 미만	20.0	80.0		4.3	17.4	65.2	13.0
	10년 이상	21.4	78.6			20.0	70.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	28.0	72.0		16.1	29.0	45.2	9.7
	1년 이상	34.3	65.7	2.3		20.5	61.4	15.9
월평균 보수	250만원 미만	34.6	65.4		9.4	25.0	46.9	18.8
	250만원 이상	33.3	66.7	2.9		14.7	70.6	11.8
근로형태	정규직	31.0	69.0	2.0	5.9	21.6	56.9	13.7
	정규직 외	31.6	68.4		8.0	28.0	52.0	12.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	25.0	75.0		14.3	28.6	47.6	9.5
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	40.0	60.0			10.0	60.0	30.0
	다함께돌봄센터	66.7	33.3				75.0	25.0
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3	20.0		80.0		
	사회복지대체인력지원센터	25.0	75.0			18.2	63.6	18.2
	장기요양요원지원센터	66.7	33.3				75.0	25.0
직위	최고관리자	42.9	57.1			9.1	81.8	9.1
	상급관리자	50.0	50.0				100.0	
	중간관리자		100.0	16.7		33.3	33.3	16.7
	초급관리자	37.5	62.5				70.0	30.0
	실무직원	30.6	69.4		12.8	33.3	41.0	12.8
	기타		100.0			50.0	50.0	
직종	사회복지직	39.5	60.5			19.2	69.2	11.5
	일반직/사무직	33.3	66.7	12.5		50.0	25.0	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타		100.0				40.0	60.0
전체		18(30.0)	42(70.0)	1(1.3)	5(6.7)	18(24.0)	41(54.7)	10(13.3)

- 사업모델화(우수사업)지원 경험은 전체 10.0%가 있는 것으로 나타났고, 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만 4.0%, 1년 이상 17.1%, 직위에 따라서 최고관리자 14.3%, 초급관리자 25.0%, 실무직원 8.3%가 경험이 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 가족센터와 다함께돌봄센터는 사업모델화(우수사업) 지원 경험이 없었고, 지역자활센터 50.0%, 장기요양요원지원센터 33.3%, 종합재가센터, 노인보호전문기관 10.0% 등으로 경험이 있는 것으로 나타남
- 향후 사업모델화(우수사업) 지원의 필요성에 대해 전체 69.3%가 있다고 인식하였고, 종사자 특성 별로 사회서비스원 경력이 1년 이상(79.5%)일 때, 근로형태가 정규직(72.5%)일 때 사업모델화(우수사업) 지원에 대한 필요성을 높게 인식함
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(90.0%), 사회복지대체인력지원센터(81.8%) 등에서 사업모델화(우수사업) 지원에 대한 필요성을 높게 인식한 반면 지역사회서비스지원단은 필요성을 낮게 인식함

〈표 4-72〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성 사업모델화(우수사업) 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	8.3	91.7			22.2	61.1	16.7
	여성	12.2	87.8	1.7	8.6	22.4	55.2	12.1
연령	20~30대	12.5	87.5			34.8	47.8	17.4
	40대	11.8	88.2			23.8	66.7	9.5
	50대 이상	13.3	86.7	4.2	12.5	8.3	66.7	8.3
사회복지 경력	5년 미만	13.0	87.0	4.5	13.6	31.8	40.9	9.1
	5년~10년 미만	13.3	86.7		4.3	17.4	65.2	13.0
	10년 이상	14.3	85.7			20.0	70.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	4.0	96.0		16.1	29.0	41.9	12.9
	1년 이상	17.1	82.9	2.3		18.2	65.9	13.6
월평균 보수	250만원 미만	11.5	88.5		9.4	18.8	53.1	18.8
	250만원 이상	14.8	85.2	2.9		17.6	67.6	11.8
근로형태	정규직	11.9	88.1	2.0	5.9	19.6	58.8	13.7
	정규직 외	10.5	89.5		8.0	28.0	52.0	12.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		14.3	28.6	52.4	4.8
	지역자활센터	50.0	50.0				100.0	
	가족센터		100.0			10.0	60.0	30.0
	다함께돌봄센터		100.0				75.0	25.0
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3	20.0		80.0		
	사회복지대체인력지원센터	12.5	87.5			18.2	63.6	18.2
	장기요양요원지원센터	33.3	66.7				50.0	50.0
직위	최고관리자	14.3	85.7			9.1	72.7	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0	16.7		33.3	50.0	
	초급관리자	25.0	75.0				70.0	30.0
	실무직원	8.3	91.7		12.8	30.8	43.6	12.8
	기타		100.0			50.0	50.0	
직종	사회복지직	10.5	89.5			19.2	69.2	11.5
	일반직/사무직	22.2	77.8	12.5		37.5	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타		100.0				40.0	60.0
전체		6(10.0)	54(90.0)	1(1.3)	5(6.7)	17(22.7)	42(56.0)	10(13.3)

- 소속시설 역량강화를 위한 사업평가(모니터링) 지원 경험에 있다고 응답한 비율은 전체 28.3%로, 종사자 특성별로 사회서비스원 경력에 따라 1년 미만 24.0%, 1년 이상 34.3% 직위에 따라서 최고관리자 57.1%, 상급관리자 50%, 실무직원 22.2% 등 관리자의 모니터링 지원 경험이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 장기요양요원지원센터 100.0%, 가족센터 80.0%, 다함께돌봄센터 50.0%, 종합재가센터 20.0% 등 소속시설에 따라 지원 경험이 다르게 나타남
- 향후에 사회서비스원에서 사업평가(모니터링) 지원이 필요하다고 인식한 비율은 전체 61.4%로 높게 나타남
- 사업평가(모니터링) 지원의 필요성은 종사자가 50대 이상(66.6%)일 때, 사회서비스원 경력 1년 이상(70.5%)일 때, 월 평균 보수가 250만원 이상(70.6%) 일 때 상대적으로 높게 인식함
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 다함께돌봄센터(87.5%), 가족센터(80.0%) 등은 사업평가 지원의 필요성을 높게 인식함

〈표 4-73〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_사업평가(모니터링) 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	33.3	66.7			22.2	72.2	5.6
	여성	28.6	71.4	1.7	10.3	31.0	44.8	12.1
연령	20~30대	29.2	70.8			39.1	43.5	17.4
	40대	35.3	64.7		4.8	33.3	57.1	4.8
	50대 이상	26.7	73.3	4.2	12.5	16.7	58.3	8.3
사회복지 경력	5년 미만	26.1	73.9	4.5	13.6	40.9	36.4	4.5
	5년~10년 미만	20.0	80.0		8.7	26.1	56.5	8.7
	10년 이상	28.6	71.4			25.0	65.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	24.0	76.0		19.4	32.3	38.7	9.7
	1년 이상	34.3	65.7	2.3		27.3	59.1	11.4
월평균 보수	250만원 미만	30.8	69.2		9.4	28.1	46.9	15.6
	250만원 이상	37.0	63.0	2.9	2.9	23.5	61.8	8.8
근로형태	정규직	28.6	71.4	2.0	7.8	27.5	51.0	11.8
	정규직 외	31.6	68.4		8.0	32.0	52.0	8.0
소속시설 형태	종합재가센터	20.0	80.0		18.2	36.4	45.5	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		19.0	38.1	38.1	4.8
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	80.0	20.0			20.0	60.0	20.0
	다함께돌봄센터	50.0	50.0			12.5	62.5	25.0
	지역사회서비스지원단		100.0	20.0		60.0	20.0	
	사회복지대체인력지원센터	25.0	75.0			27.3	63.6	9.1
	장기요양요원지원센터	100.0					50.0	50.0
직위	최고관리자	57.1	42.9			18.2	63.6	18.2
	상급관리자	50.0	50.0			33.3	66.7	
	중간관리자		100.0	16.7		33.3	50.0	
	초급관리자	50.0	50.0				80.0	20.0
	실무직원	22.2	77.8		15.4	35.9	38.5	10.3
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	36.8	63.2		1.9	26.9	63.5	7.7
	일반직/사무직	33.3	66.7	12.5		37.5	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0	10.0	
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0	20.0	60.0
전체		17(28.3)	43(71.7)	1(1.3)	6(8.0)	22(29.3)	38(50.7)	8(10.7)

- 행정기관과 연계 지원 경험이 있다고 응답한 비율은 전체 13.1%로, 종사자 특성에 따라서 사회복지 경력에 5년 미만 21.7%, 5~10년 미만 13.3%, 10년 이상 6.7%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 3.8%, 1년 이상 22.9%, 직위에 따라서 초급관리자 12.5%, 실무직원 19.4%가 행정기관연계 경험이 있는 것으로 나타남
- 향후 사회서비스원 소속시설 역량강화를 위해 행정기관과 연계가 필요하다고 응답한 비율은 68.9%로 높게 나타남
- 종사자 특성별로 보면 사회복지 경력에 따라서 5년 미만 42.9%, 5~10년 미만 78.3%, 10년 이상 85.0%, 사회서비스원 경력 1년 미만 56.6%, 1년 이상 77.3%, 근로형태에 따라 정규직 74.0%, 정규직 외 60.0% 등이 행정기관 연계가 필요하다고 인식하여 경력이 많을수록 필요성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 장기요양요원지원센터는 100.0%, 가족센터 90.0% 등이 행정기관과 연계 필요성을 높게 인식함

〈표 4-74〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성, 행정기관 연계

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	7.7	92.3			16.7	72.2	11.1
	여성	16.3	83.7		12.3	22.8	54.4	10.5
연령	20~30대	20.8	79.2			31.8	50.0	18.2
	40대	17.6	82.4			23.8	71.4	4.8
	50대 이상	6.7	93.3		20.8	8.3	66.7	4.2
사회복지 경력	5년 미만	21.7	78.3		23.8	33.3	38.1	4.8
	5년~10년 미만	13.3	86.7		4.3	17.4	69.6	8.7
	10년 이상	6.7	93.3			15.0	75.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	3.8	96.2		20.0	23.3	43.3	13.3
	1년 이상	22.9	77.1		2.3	20.5	68.2	9.1
월평균 보수	250만원 미만	19.2	80.8		12.9	22.6	48.4	16.1
	250만원 이상	14.3	85.7		2.9	14.7	73.5	8.8
근로형태	정규직	18.6	81.4		10.0	16.0	64.0	10.0
	정규직 외	5.3	94.7		8.0	32.0	48.0	12.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		20.0	20.0	55.0	5.0
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터	40.0	60.0			10.0	80.0	10.0
	다함께돌봄센터	33.3	66.7				75.0	25.0
	지역사회서비스지원단		100.0		20.0	60.0	20.0	
	사회복지대체인력지원센터		100.0			27.3	54.5	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
직위	최고관리자		100.0			9.1	72.7	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0		16.7	16.7	66.7	
	초급관리자	12.5	87.5			10.0	70.0	20.0
	실무직원	19.4	80.6		15.8	26.3	47.4	10.5
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	17.9	82.1			17.6	72.5	9.8
	일반직/사무직		100.0		12.5	25.0	50.0	12.5
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타	33.3	66.7			20.0	40.0	40.0
전체		8(13.1)	53(86.9)		7(9.5)	16(21.6)	43(58.1)	8(10.8)

- 사회서비스원에서 민간기관 연계 지원 경험이 있다고 응답한 종사자는 9.8%로, 종사자 특성별로 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 3.8%, 1년 이상 17.1% 근로형태에 따라서 정규직 9.3%, 정규직 외 15.8%, 직위에 따라서 최고관리자, 중간관리자 25.0%, 실무직원 8.3%가 민간기관 연계 지원 경험이 있는 것으로 나타남
- 향후 사회서비스원 소속시설 역량강화를 위해 민간기관 연계 지원에 대해 69.0%가 필요하다고 응답함
- 종사자 특성별로 보면 연령에 따라서 20~30대 68.1%, 40대 76.2%, 50대 이상 70.9%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 53.3%, 1년 이상 79.5%, 월 평균 보수에 따라서 250만원 미만 64.5%, 1년 이상 82.3% 등이 민간기관 연계 지원이 필요하다고 인식하고 있음
- 사회서비스원 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 가족센터(90.0%), 다함께돌봄센터(87.5%), 사회복지인력지원센터(72.7%) 등은 민간기관 연계 지원의 필요성이 높게 나타남

〈표 4-75〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_민간기관 연계

구분		지원경험여부		전혀필요하지 않다	향후 필요성 정도			
		있음	없음		필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	15.4	84.6			16.7	72.2	11.1
	여성	10.2	89.8		10.5	24.6	56.1	8.8
연령	20~30대	4.2	95.8			31.8	54.5	13.6
	40대	17.6	82.4			23.8	71.4	4.8
	50대 이상	20.0	80.0		16.7	12.5	66.7	4.2
사회복지 경력	5년 미만	13.0	87.0		19.0	33.3	42.9	4.8
	5년~10년 미만	6.7	93.3		4.3	17.4	69.6	8.7
	10년 이상	13.3	86.7			15.0	75.0	10.0
사회서비스원 경력	1년 미만	3.8	96.2		20.0	26.7	40.0	13.3
	1년 이상	17.1	82.9			20.5	72.7	6.8
월평균 보수	250만원 미만	11.5	88.5		12.9	22.6	51.6	12.9
	250만원 이상	14.3	85.7			17.6	73.5	8.8
근로형태	정규직	9.3	90.7		8.0	16.0	68.0	8.0
	정규직 외	15.8	84.2		8.0	36.0	44.0	12.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		20.0	20.0	55.0	5.0
	지역자활센터	100.0					100.0	
	가족센터		100.0			10.0	80.0	10.0
	다함께돌봄센터		100.0			12.5	75.0	12.5
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3			60.0	40.0	
	사회복지대체인력지원센터	12.5	87.5			27.3	54.5	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
직위	최고관리자	25.0	75.0			18.2	63.6	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자	25.0	75.0			16.7	83.3	
	초급관리자		100.0			10.0	70.0	20.0
	실무직원	8.3	91.7		15.8	26.3	50.0	7.9
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	12.8	87.2			19.6	70.6	9.8
	일반직/사무직	11.1	88.9			25.0	62.5	12.5
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0	60.0	20.0
전체		6(9.8)	55(90.2)		6(8.1)	17(23.0)	44(59.5)	7(9.5)

- 모금기관 연계 지원 경험은 전체 4.9%로 낮게 나타났고, 종사자 특성별로 사회복지 경력에 따라서 5년 미만 4.3%, 10년 이상 6.7%, 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 3.8%, 1년 이상 5.7% 등으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 대부분 모금기관 연계 지원 경험이 없었고, 종합재가센터(10.0%), 노인보호전문기관(5.0%), 사회복지대체인력지원센터(12.5%)만 경험이 있는 것으로 조사됨
- 모금기관 연계 지원 필요성에 대해 전체 62.7%가 필요하다고 응답하였고, 모금기관 연계 지원의 필요성을 높게 인식한 종사자 특성은 연령에 따라서는 40대(76.2%), 사회복지 경력이 5-10년 미만(82.6%), 10년 이상(80.0%)일 때, 사회서비스원 경력이 1년 이상 70.5%일 때, 직위가 상급관리자(72.8%), 초급관리자(90.0%) 등 일 때로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서는 종합재가센터(36.4%), 지역사회서비스지원단은 모금기관 연계 지원의 필요성이 상대적으로 낮게 나타났고, 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%) 등은 높게 나타남

〈표 4-76〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_모금기관 연계

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	7.7	92.3		5.6	22.2	50.0	22.2
	여성	4.1	95.9	3.4	12.1	24.1	53.4	6.9
연령	20~30대	4.2	95.8	4.3	4.3	34.8	43.5	13.0
	40대	5.9	94.1		4.8	19.0	76.2	
	50대 이상	6.7	93.3	4.2	16.7	16.7	54.2	8.3
사회복지 경력	5년 미만	4.3	95.7	4.5	18.2	45.5	27.3	4.5
	5년~10년 미만		100.0	4.3	4.3	8.7	73.9	8.7
	10년 이상	6.7	93.3		10.0	10.0	60.0	20.0
사회서비스원 경력	1년 미만	3.8	96.2		19.4	29.0	38.7	12.9
	1년 이상	5.7	94.3	4.5	4.5	20.5	61.4	9.1
월평균 보수	250만원 미만	7.7	92.3		15.6	28.1	43.8	12.5
	250만원 이상	3.6	96.4	5.9	2.9	14.7	64.7	11.8
근로형태	정규직	4.7	95.3	3.9	9.8	17.6	60.8	7.8
	정규직 외	5.3	94.7		12.0	36.0	36.0	16.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	5.0	95.0		19.0	19.0	52.4	9.5
	지역자활센터		100.0				80.0	20.0
	가족센터		100.0			30.0	60.0	10.0
	다함께돌봄센터		100.0			25.0	75.0	
	지역사회서비스지원단		100.0	40.0	20.0	40.0		
	사회복지대체인력지원센터	12.5	87.5		9.1	18.2	54.5	18.2
	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
직위	최고관리자	12.5	87.5	9.1		18.2	45.5	27.3
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0	16.7	16.7		66.7	
	초급관리자		100.0			10.0	70.0	20.0
	실무직원	5.6	94.4		17.9	30.8	43.6	7.7
	기타		100.0			75.0	25.0	
직종	사회복지직	7.7	92.3	1.9	1.9	21.2	63.5	11.5
	일반직/사무직		100.0	12.5	12.5	25.0	37.5	12.5
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타		100.0			20.0	60.0	20.0
전체		3(4.9)	58(95.1)	2(2.7)	8(10.7)	18(24.0)	39(52.0)	8(10.7)

- 사회서비스원의 인건비 지원 경험에 있는 종사자는 전체 13.1%로, 이들의 특성별로 사회서비스원 경력이 1년 미만 11.5%, 1년 이상 14.3%, 월평균 보수 250만원 미만 23.1%, 250만원 이상 7.1% 등으로 인건비 지원 경험에 있는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 종합재가센터(20.0%), 노인보호전문기관(10.0%) 가족센터(20.0%), 다함께돌봄센터(16.7%), 사회복지대체인력지원센터(25.0%)는 인건비 지원 경험에 있었고, 지역자활센터, 지역사회서비스지원단, 장기요양요원지원센터는 지원 경험에 없는 것으로 나타남
- 향후 인건비 지원의 필요성은 전체 69.4%로 높게 나타났고, 종사자 특성별로 보면 사회서비스원 경력이 1년 미만 58.1%, 1년 이상 77.3%, 근로형태에 따라 정규직 72.5%, 정규직 외 64.0% 등이 인건비 지원이 필요하다고 인식함
- 소속시설 형태에 따라서는 지역자활센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(90.9%), 다함께돌봄센터(87.5%), 가족센터(80.0%) 등에서 인건비 지원의 필요성이 높게 나타남

〈표 4-77〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_인건비 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	15.4	84.6			16.7	50.0	33.3
	여성	12.2	87.8		12.1	22.4	56.9	8.6
연령	20~30대	16.7	83.3			30.4	56.5	13.0
	40대	11.8	88.2			33.3	57.1	9.5
	50대 이상	6.7	93.3		20.8		62.5	16.7
사회복지 경력	5년 미만	17.4	82.6		18.2	27.3	45.5	9.1
	5년~10년 미만	6.7	93.3		4.3	17.4	60.9	17.4
	10년 이상	6.7	93.3		5.0	15.0	60.0	20.0
사회서비스원 경력	1년 미만	11.5	88.5		19.4	22.6	45.2	12.9
	1년 이상	14.3	85.7		2.3	20.5	61.4	15.9
월평균 보수	250만원 미만	23.1	76.9		12.5	21.9	50.0	15.6
	250만원 이상	7.1	92.9			14.7	67.6	17.6
근로형태	정규직	14.0	86.0		9.8	17.6	58.8	13.7
	정규직 외	10.5	89.5		8.0	28.0	48.0	16.0
소속시설 형태	종합재가센터	20.0	80.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		19.0	19.0	47.6	14.3
	지역자활센터		100.0				100.0	
	가족센터	20.0	80.0		10.0	10.0	60.0	20.0
	다함께돌봄센터	16.7	83.3			12.5	87.5	
	지역사회서비스지원단		100.0			60.0	20.0	20.0
	사회복지대체인력지원센터	25.0	75.0			9.1	63.6	27.3
	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
직위	최고관리자	12.5	87.5			9.1	72.7	18.2
	상급관리자		100.0				100.0	
	중간관리자		100.0		16.7	16.7	33.3	33.3
	초급관리자	12.5	87.5			20.0	50.0	30.0
	실무직원	16.7	83.3		15.4	25.6	51.3	7.7
	기타		100.0			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	17.9	82.1		1.9	15.4	67.3	15.4
	일반직/사무직		100.0			50.0	25.0	25.0
	요양보호사		100.0		60.0	40.0		
	보건의료직							
	기타	33.3	66.7				80.0	20.0
전체		8(13.1)	53(86.9)		7(9.3)	16(21.3)	41(54.7)	11(14.7)

- 본부의 사업비 지원 경험이 있다고 응답한 종사자는 4.9%로 낮게 나타났고, 종사자 특성별로 사회복지서비스원 경력에 따라서 1년 미만 3.8%, 1년 이상 5.7%, 근로형태에 따라서 정규직 7.0%, 정규직 외는 없는 것으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 지역사회서비스지원단 등은 사업비 지원 경험이 없는 것으로 나타남
- 사회복지서비스원 소속시설 역량강화를 위해 사업비 지원이 필요하다고 인식한 종사자는 전체 66.7%로, 종사자 특성별로 사회복지서비스원 경력이 1년 미만(61.3%)보다 1년 이상(70.4%)일 때, 월평균 급여가 250만원 미만(65.7%)보다 250만원 이상(79.4%)일 때, 직위에 따라서 최고관리자(90.9%), 상급관리자(66.7%) 일 때 사업비 지원의 필요성을 높게 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(81.8%), 가족센터(70.0%) 등에서 향후 사업비 지원이 필요하다고 인식한 비율이 높게 나타남

〈표 4-78〉 사회복지서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성 사업비 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성		100.0			16.7	44.4	38.9
	여성	6.1	93.9	1.7	12.1	24.1	53.4	8.6
연령	20~30대	8.3	91.7		4.3	30.4	52.2	13.0
	40대	5.9	94.1			33.3	57.1	9.5
	50대 이상		100.0	4.2	16.7	4.2	54.2	20.8
사회복지서비스원 경력	5년 미만	8.7	91.3	4.5	13.6	31.8	40.9	9.1
	5년~10년 미만		100.0		8.7	17.4	56.5	17.4
	10년 이상	6.7	93.3		5.0	20.0	50.0	25.0
사회복지서비스원 경력	1년 미만	3.8	96.2		16.1	22.6	45.2	16.1
	1년 이상	5.7	94.3	2.3	4.5	22.7	54.5	15.9
월평균 보수	250만원 미만	7.7	92.3		9.4	25.0	46.9	18.8
	250만원 이상	3.6	96.4	2.9	2.9	14.7	61.8	17.6
근로형태	정규직	7.0	93.0	2.0	9.8	19.6	54.9	13.7
	정규직 외		100.0		8.0	28.0	44.0	20.0
소속시설 형태	종합재가센터	10.0	90.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	5.0	95.0		14.3	19.0	42.9	23.8
	지역자활센터		100.0				100.0	
	가족센터	20.0	80.0		10.0	20.0	50.0	20.0
	다함께돌봄센터		100.0				100.0	
	지역사회서비스지원단		100.0	20.0	20.0	60.0		
	사회복지대체인력지원센터		100.0			18.2	54.5	27.3
직위	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
	최고관리자	12.5	87.5		9.1		63.6	27.3
	상급관리자		100.0			33.3	66.7	
	중간관리자		100.0	16.7	16.7	16.7	33.3	16.7
	초급관리자		100.0			20.0	50.0	30.0
	실무직원	5.6	94.4		12.8	28.2	48.7	10.3
	기타		100.0			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	7.7	92.3		3.8	17.3	61.5	17.3
	일반직/사무직		100.0	12.5		50.0	25.0	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0		10.0
	보건의료직							
	기타		100.0				80.0	20.0
전체		3(4.9)	58(95.1)	1(1.3)	7(9.3)	17(22.7)	38(50.7)	12(16.0)

- 교육비 지원 경험이 있다고 응답한 비율은 전체 9.8%로, 종사자 특성별로 보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만 3.8%, 1년 이상 14.3%, 월평균 보수에 따라서 250만원 미만 7.7%, 250만원 이상 14.3% 등으로 나타남
- 소속시설 형태 별로는 종합재가센터, 지역자활센터, 장기요양요원지원센터 등을 교육비 지원 경험이 없었고, 노인보호전문기관(10.0%), 가족센터(20.0%), 다함께돌봄센터(33.3%), 지역사회서비스지원단(16.7%) 등에서 교육비 지원 경험이 있는 것으로 나타남
- 향후 소속시설의 역량강화를 위한 교육비 지원이 필요하다고 인식한 비율은 66.6%로, 종사자 특성별로 사회서비스원 경력이 1년 미만(58.0%)보다 1년 이상(72.7%)일 때, 월평균 보수가 250만원 미만(65.7%)보다 250만원 이상(79.4%)일 때 교육비 지원의 필요성을 더 높게 인식함
- 소속시설 형태에 따라서 지역자활센터, 다함께돌봄센터, 장기요양요원지원센터(100.0%), 사회복지대체인력지원센터(81.8%) 등에서 향후 교육비 지원의 필요성을 높게 인식함

〈표 4-79〉 사회서비스원 소속시설의 역량강화를 위한 사업의 경험과 향후 필요성_교육비 지원

구분		지원경험여부		향후 필요성 정도				
		있음	없음	전혀필요하지 않다	필요하지 않다	그저그렇다	필요하다	매우필요하다
성별	남성	7.7	92.3			16.7	44.4	38.9
	여성	10.2	89.8	1.7	10.3	25.9	51.7	10.3
연령	20~30대	16.7	83.3			30.4	56.5	13.0
	40대	5.9	94.1			38.1	52.4	9.5
	50대 이상	6.7	93.3	4.2	16.7	4.2	50.0	25.0
사회복지 경력	5년 미만	13.0	87.0	4.5	13.6	31.8	36.4	13.6
	5년~10년 미만		100.0		4.3	17.4	60.9	17.4
	10년 이상	13.3	86.7		5.0	25.0	45.0	25.0
사회서비스원 경력	1년 미만	3.8	96.2		16.1	25.8	41.9	16.1
	1년 이상	14.3	85.7	2.3	2.3	22.7	54.5	18.2
월평균 보수	250만원 미만	7.7	92.3		9.4	25.0	43.8	21.9
	250만원 이상	14.3	85.7	2.9		17.6	61.8	17.6
근로형태	정규직	9.3	90.7	2.0	7.8	21.6	52.9	15.7
	정규직 외	10.5	89.5		8.0	28.0	44.0	20.0
소속시설 형태	종합재가센터		100.0		18.2	45.5	36.4	
	노인보호전문기관	10.0	90.0		14.3	23.8	38.1	23.8
	지역자활센터		100.0				100.0	
	가족센터	20.0	80.0		10.0	20.0	40.0	30.0
	다함께돌봄센터	33.3	66.7				100.0	
	지역사회서비스지원단	16.7	83.3	20.0		60.0	20.0	
	사회복지대체인력지원센터		100.0			18.2	54.5	27.3
	장기요양요원지원센터		100.0				50.0	50.0
직위	최고관리자	25.0	75.0				72.7	27.3
	상급관리자		100.0			33.3	66.7	
	중간관리자		100.0	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7
	초급관리자		100.0			20.0	50.0	30.0
	실무직원	11.1	88.9		12.8	28.2	46.2	12.8
	기타		100.0			50.0	25.0	25.0
직종	사회복지직	12.8	87.2		1.9	19.2	61.5	17.3
	일반직/사무직	11.1	88.9	12.5		50.0	25.0	12.5
	요양보호사		100.0		50.0	40.0		10.0
	보건의료직							
	기타		100.0				60.0	40.0
전체		6(9.8)	55(90.2)	1(1.3)	6(8.0)	18(24.0)	37(49.3)	13(17.3)

- 본부의 사회서비스원 소속시설 지원의 가장 큰 문제점은 과도한 행정자료 요구(39.0%), 의사소통 미흡(27.3%), 기타(18.2%), 시설업무 이해부족(14.3%) 등 순으로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만과 1년 이상일 때 모두 과도한 행정자료 요구가 가장 높게 나타났고, 다음으로 1년 미만은 기타(22.6%), 의사소통 미흡(19.4%) 등 순으로 나타났고 1년 이상은 의사소통 미흡(31.1%), 시설업무이해부족(17.8%) 등 순으로 나타남
- 소속시설 형태 별로 노인보호전문기관(57.1%), 지역사회활센터(50.0%), 가족센터(63.6%), 지역사회서비스지원단(66.7%) 등은 과도한 행정자료 요구가 본부의 소속시설 지원의 가장 큰 문제로 나타났고, 종합재가센터(54.5%)는 의사소통 미흡, 사회복지대체인력지원센터(30.8%)는 시설업무이해부족과 의사소통 미흡, 장기요양요원지원센터(50.0%)는 시설지원에 대한 전문성 부족으로 나타남
- 직위에 따라서 최고관리자는 의사소통 미흡(63.6%), 상급관리자와 실무직원은 과도한 행정자료 요구가 소속시설 지원의 가장 큰 문제점으로 나타남

〈표 4-80〉 본부의 사회서비스원 소속시설 지원의 가장 큰 문제점

구분		시설업무 이해부족	과다한 행정자료 요구	시설운영에 지나친 간섭	시설지원에 대한 전문성 부족	의사소통 미흡	기타
성별	남성	5.0	30.0		5.0	50.0	15.0
	여성	19.0	41.4	5.2	8.6	19.0	19.0
연령	20~30대	11.5	30.8	7.7	15.4	26.9	23.1
	40대	20.0	55.0	5.0	5.0	15.0	15.0
	50대 이상	20.8	45.8		4.2	25.0	8.3
사회복지 경력	5년 미만	20.8	25.0	4.2	4.2	33.3	25.0
	5년~10년 미만	13.6	40.9		9.1	18.2	18.2
	10년 이상	13.6	40.9	9.1	9.1	36.4	13.6
사회서비스원 경력	1년 미만	12.9	41.9	6.5	12.9	19.4	22.6
	1년 이상	17.8	37.8	2.2	4.4	31.1	13.3
월평균 보수	250만원 미만	17.6	38.2	2.9	5.9	23.5	20.6
	250만원 이상	15.2	42.4	6.1	12.1	27.3	12.1
근로형태	정규직	15.4	48.1	5.8	11.5	21.2	13.5
	정규직 외	15.4	19.2			38.5	26.9
소속시설 형태	종합재가센터		9.1			54.5	36.4
	노인보호전문기관	23.8	57.1	9.5	9.5	14.3	9.5
	지역자활센터	25.0	50.0			25.0	
	가족센터		63.6			36.4	
	다함께돌봄센터	28.6	28.6		14.3	14.3	14.3
	지역사회서비스지원단		66.7	16.7	16.7	16.7	16.7
	사회복지대체인력지원센터	30.8	7.7		0.0	30.8	38.5
	장기요양요원지원센터				50.0	25.0	25.0
직위	최고관리자	9.1	9.1		9.1	63.6	9.1
	상급관리자		66.7				33.3
	중간관리자	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	
	초급관리자	10.0	20.0		20.0	20.0	30.0
	실무직원	14.0	44.2	4.7	4.7	25.6	16.3
	기타	50.0					50.0
직종	사회복지직	18.9	34.0	3.8	5.7	28.3	20.8
	일반직/사무직		55.6	11.1	33.3	11.1	11.1
	요양보호사		50.0			30.0	20.0
	보건의료직						
	기타	20.0	40.0			40.0	
전체		11(14.3)	30(39.0)	3(3.9)	6(7.8)	21(27.3)	14(18.2)

- 사회서비스원 소속시설로서 정체성을 강화하기 위한 방법으로 본부와 동일한 보수 및 임금체계 보장(46.2%)이 가장 높게 나타났고 다음으로 소속시설에 대한 인정과 보상(39.7%), 본부와의 동일한 신분의 유지(12.8%) 등 순으로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만(48.4%), 1년 이상(47.8%) 모두 본부와 동일한 보수 및 임금체계 보장이 가장 높게 나타났고, 다음으로는 소속시설에 대한 인정과 보상 등으로 나타남
- 근로형태에 따라서 소속시설로서 정체성을 강화하기 위해 가장 필요한 방법은 본부와 동일한 보수 및 임금체계 보장으로 나타났고, 다음으로 정규직 외는 안정적인 고용유지와 소속시설에 대한 인정과 보상(23.1%)이 높게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역사회서비스지원단(66.7%), 노인보호전문기관(61.9%), 사회복지대체인력지원센터(61.5%) 지역자활센터(50.0%) 등은 본부와 동일한 보수 및 임금체계 보장이 가장 높게 나타났고, 종합재가센터(54.5%), 다함께돌봄센터(50.0%), 장기요양요원지원센터(75.0%) 등은 소속시설에 대한 인정과 보상이 가장 높게 나타남

〈표 4-81〉 사회서비스원 소속시설로서 정체성을 강화하기 위한 방법

구분		본부와 동일한 신분의 유지	본부와 동일한 보수 및 임금체계 보장	안정적인 고용유지 (신분보장)	소속시설에 대한 인정과 보상	기타
성별	남성	10.0	50.0	10.0	30.0	5.0
	여성	13.6	45.8	11.9	42.4	6.8
연령	20~30대	15.4	61.5	7.7	30.8	11.5
	40대	5.0	40.0	15.0	55.0	
	50대 이상	16.0	40.0	12.0	44.0	
사회복지 경력	5년 미만	16.7	50.0	12.5	25.0	12.5
	5년~10년 미만	18.2	40.9	9.1	50.0	
	10년 이상	4.5	54.5	4.5	40.9	4.5
사회서비스원 경력	1년 미만	6.5	48.4	9.7	38.7	6.5
	1년 이상	15.2	47.8	13.0	39.1	6.5
월평균 보수	250만원 미만	8.8	52.9	17.6	35.3	8.8
	250만원 이상	11.8	41.2	8.8	52.9	
근로형태	정규직	13.2	47.2	5.7	47.2	1.9
	정규직 외	11.5	46.2	23.1	23.1	15.4
소속시설 형태	종합재가센터	9.1	18.2		54.5	18.2
	노인보호전문기관	14.3	61.9		38.1	
	지역자활센터		50.0		50.0	
	가족센터	27.3	36.4	27.3	18.2	
	다함께돌봄센터	12.5	37.5	25.0	50.0	12.5
	지역사회서비스지원단	16.7	66.7		33.3	
	사회복지대체인력지원센터	7.7	61.5	30.8	23.1	15.4
	장기요양요원지원센터		25.0		75.0	
직위	최고관리자	8.3	41.7	8.3	50.0	
	상급관리자		66.7		33.3	
	중급관리자	33.3	66.7		33.3	
	초급관리자	20.0	10.0		70.0	
	실무직원	11.9	54.8	16.7	33.3	7.1
	기타		25.0		25.0	50.0
직종	사회복지직	13.0	48.1	16.7	37.0	3.7
	일반직/사무직	11.1	33.3		66.7	
	요양보호사	10.0	30.0		40.0	20.0
	보건의료직					
	기타	20.0	80.0		20.0	20.0
전체		10(12.8)	36(46.2)	9(11.5)	31(39.7)	5(6.4)

- 사회서비스원 소속시설이 전문성을 강화하기 위해서는 직무매뉴얼 개발 및 적용(35.9%)이 가장 필요하고 다음으로 직무교육과정 운영(30.8%), 교육훈련비 지원(16.7%), 전문인력의 파견(11.5%) 등 순으로 나타남
- 종사자 특성별로 보면 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만과 1년 이상 모두 직무매뉴얼 개발 및 적용이 가장 높게 나타났고, 다음으로 직무교육과정 운영으로 나타남
- 근로형태에 따라서는 정규직은 직무매뉴얼 개발 및 적용(38.5%), 직무교육과정 운영(26.9%) 등 순으로, 정규직 외는 직무교육과정 운영(40.7%), 직무매뉴얼 개발 및 적용(29.6%) 등 순으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 지역사회서비스지원단은 직무교육과정 운영(66.7%)이 전문성을 강화하기 위해 가장 필요하다고 응답하였고, 가족센터는 직무매뉴얼 개발 및 적용(63.6%), 장기요양요원지원센터는 직무매뉴얼 개발 및 적용과 전문인력의 파견(50.0%)으로 나타남

〈표 4-82〉 사회서비스원 소속시설이 전문성을 강화하기 위해 가장 필요한 것

구분		직무교육과정 운영	직무매뉴얼 개발 및 적용	전문인력의 파견	본부직원과 인사교류 활성화	직무성과평가 강화	교육훈련비 지원	기타
성별	남성	20.0	50.0	10.0	15.0		5.0	
	여성	35.6	30.5	11.9	8.5		20.3	6.8
연령	20~30대	28.0	24.0	20.0	12.0		24.0	
	40대	42.9	42.9	4.8	9.5		14.3	4.8
	50대 이상	32.0	44.0	12.0			16.0	4.0
사회복지 경력	5년 미만	21.7	39.1	13.0	8.7		17.4	8.7
	5년~10년 미만	47.8	30.4	4.3	13.0		17.4	4.3
	10년 이상	22.7	31.8	18.2	13.6		9.1	4.5
사회서비스원 경력	1년 미만	30.0	33.3	10.0	10.0		6.7	10.0
	1년 이상	34.0	36.2	10.6	10.6		23.4	2.1
월평균 보수	250만원 미만	27.3	33.3	12.1	15.2		21.2	
	250만원 이상	37.1	37.1	8.6	8.6		17.1	5.7
근로형태	정규직	26.9	38.5	13.5	5.8		15.4	3.8
	정규직 외	40.7	29.6	7.4	18.5		18.5	7.4
소속시설 형태	종합재가센터	27.3	36.4	18.2				18.2
	노인보호전문기관	35.0	35.0	10.0	10.0		5.0	5.0
	지역자활센터	20.0	40.0		40.0		20.0	
	가족센터	9.1	63.6	9.1			27.3	
	다함께돌봄센터	37.5	37.5				37.5	12.5
	지역사회서비스지원단	66.7	16.7				33.3	
	사회복지대체인력지원센터	38.5	15.4	15.4	30.8		23.1	
	장기요양요원지원센터		50.0	50.0				
직위	최고관리자	41.7	33.3	8.3	8.3		16.7	8.3
	상급관리자	33.3	66.7					
	중간관리자	16.7	50.0	16.7			16.7	16.7
	초급관리자	20.0	50.0	30.0				
	실무직원	31.0	33.3	9.5	16.7		21.4	
	기타	25.0					25.0	50.0
직종	사회복지직	33.3	37.0	13.0	14.8		11.1	3.7
	일반직/사무직	44.4	22.2	22.2			22.2	
	요양보호사	20.0	50.0				10.0	20.0
	보건의료직							
	기타		20.0				80.0	
전체		24(30.8)	28(35.9)	9(11.5)	8(10.3)		13(16.7)	4(5.1)

- 사회서비스원 소속시설의 사업 활성화를 위해서 가장 필요한 것은 사업예산의 지원(36.8%), 전문인력의 지원(35.5%), 기타(9.2%) 등 순으로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 1년 미만과 1년 이상 모두 사업예산의 지원이 가장 높게 나타났고, 다음으로 전문인력의 지원이 소속시설 사업 활성화를 위해 필요한 것으로 나타남
- 월평균 보수에 따라서 소속시설의 사업활성화를 위해서 가장 필요한 것으로 250만원 미만의 사업예산의 지원(53.1%), 250만원 이상은 전문인력의 지원(41.2%) 등으로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 사업활성화를 위해 가장 필요한 것으로 노인보호전문기관(61.9%), 지역자활센터(60.0%), 다함께돌봄센터(42.9%), 사회복지대체인력지원센터(54.5%) 등은 사업예산의 지원으로 보았고, 가족센터(54.5%), 지역사회서비스지원단(66.7%), 장기요양요원지원센터(75.0%) 등은 전문인력의 지원으로 나타남

〈표 4-83〉 사회서비스원 소속시설의 사업 활성화를 위해 필요한 것

구분		사업예산의 지원	전문인력의 지원	사업계획서 교육강화	본부지원과의 인력교류 확대	사업성과평가 및 모니터링 확대	기타
성별	남성	40.0	45.0	10.0	5.0		
	여성	36.8	31.6	5.3	7.0	7.0	12.3
연령	20~30대	37.5	37.5	8.3	8.3		8.3
	40대	35.0	50.0	5.0	10.0		
	50대 이상	44.0	24.0		4.0	16.0	12.0
사회복지 경력	5년 미만	41.7	16.7	8.3	4.2	8.3	20.8
	5년~10년 미만	31.8	36.4	4.5	13.6	4.5	9.1
	10년 이상	33.3	52.4	9.5	4.8		
사회서비스원 경력	1년 미만	41.9	35.5	6.5	6.5	3.2	6.5
	1년 이상	36.4	31.8	6.8	6.8	6.8	11.4
월평균 보수	250만원 미만	53.1	25.0	9.4	3.1	6.3	3.1
	250만원 이상	26.5	41.2	2.9	11.8	5.9	11.8
근로형태	정규직	36.5	36.5	5.8	9.6	3.8	7.7
	정규직 외	40.0	32.0	8.0		8.0	12.0
소속시설 형태	종합재가센터	18.2	63.6				18.2
	노인보호전문기관	61.9	19.0	9.5	9.5		
	지역자활센터	60.0		20.0		20.0	
	가족센터	9.1	54.5		27.3	9.1	
	다함께돌봄센터	42.9	14.3			14.3	28.6
	지역사회서비스지원단		66.7				33.3
	사회복지대체인력지원센터	54.5	18.2	9.1		9.1	9.1
	장기요양요원지원센터	25.0	75.0				
직위	최고관리자	27.3	36.4	9.1		9.1	18.2
	상급관리자	33.3	33.3	33.3			
	중간관리자	33.3	33.3			16.7	16.7
	초급관리자	30.0	70.0				
	실무직원	43.9	29.3	7.3	12.2	4.9	2.4
	기타	25.0					75.0
직종	사회복지직	42.3	28.8	7.7	9.6	5.8	5.8
	일반직/사무직		77.8	11.1			11.1
	요양보호사	50.0	30.0				20.0
	보건의료직						
	기타	20.0	40.0			20.0	20.0
전체		28(36.8)	27(35.5)	5(6.6)	5(6.6)	4(5.3)	7(9.2)

- 사회서비스원 소속시설의 적절한 인력 운영 방법은 소속시설의 인사자율성 강화(50.6%)가 가장 높게 나타났고 다음으로 소속시설 간 인사교류활성화(24.7%), 본부와 소속시설 간 인사교류 확대(15.6%), 본부의 소속시설 인사권 강화(9.1%) 순으로 나타남
- 사회서비스원 경력에 따라서 적절한 인력 운영 방법으로 1년 미만(61.3%)과 1년 이상(40.9%), 모두 소속시설의 인사자율성 강화가 가장 높게 나타났고, 다음으로 소속시설 간 인사교류 활성화, 본부와 소속시설 간 인사교류 확대 등 순으로 유사하게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 종합재가센터(72.7%), 노인보호전문기관(90.5%), 가족센터(54.5%) 등은 소속시설의 인사자율성 강화가 가장 적절한 방법으로 나타났고, 지역사회활센터(75.0%), 다함께돌봄센터(42.9%), 지역사회서비스지원단(40.0%), 사회복지대체인력지원센터(61.5%) 등은 소속시설 간 인사교류 활성화가 적절한 인력운영 방법으로 나타남
- 직위에 따라서 관리자와 실무직원 모두 소속시설의 인사자율성 강화가 적절한 인력 운영 방법으로 나타남

(표 4-84) 사회서비스원 소속시설의 적절한 인력운영 방법

구분		본부의 소속시설 인사권 강화	소속시설의 인사자율성 강화	본부와 소속시설 간 인사교류 확대	소속시설 간 인사교류 활성화
성별	남성	10.0	40.0	20.0	30.0
	여성	8.8	54.4	14.0	22.8
연령	20~30대	4.3	56.5	21.7	17.4
	40대	15.0	55.0	10.0	20.0
	50대 이상	3.8	46.2	11.5	38.5
사회복지 경력	5년 미만	13.6	54.5	18.2	13.6
	5년~10년 미만	9.1	50.0	9.1	31.8
	10년 이상	4.5	50.0	18.2	27.3
사회서비스원 경력	1년 미만	9.7	61.3	12.9	16.1
	1년 이상	9.1	40.9	18.2	31.8
월평균 보수	250만원 미만	6.1	39.4	24.2	30.3
	250만원 이상	9.1	54.5	12.1	24.2
근로형태	정규직	8.0	60.0	14.0	18.0
	정규직 외	11.1	33.3	18.5	37.0
소속시설 형태	종합재가센터	18.2	72.7		9.1
	노인보호전문기관		90.5	4.8	4.8
	지역사회활센터			25.0	75.0
	가족센터	18.2	54.5	18.2	9.1
	다함께돌봄센터	14.3	28.6	14.3	42.9
	지역사회서비스지원단	20.0	20.0	20.0	40.0
	사회복지대체인력지원센터		7.7	30.8	61.5
직위	장기요양요원지원센터		50.0	50.0	
	최고관리자	9.1	45.5	18.2	27.3
	상급관리자		66.7		33.3
	중간관리자	16.7	50.0	16.7	16.7
	초급관리자		90.0	10.0	
	실무직원	9.8	46.3	12.2	31.7
	기타	25.0	25.0	50.0	
직종	사회복지직	5.7	50.9	15.1	28.3
	일반직/사무직	22.2	33.3	22.2	22.2
	요양보호사	20.0	80.0		
	보건의료직				
	기타		20.0	40.0	40.0
전체		7(9.1)	39(50.6)	12(15.6)	19(24.7)

- 사회서비스원으로 소속시설 변경 이후 가장 크게 달라진 점은 크게 달라진 것 없음 (47.4%)이 가장 높게 나타났고, 이어서 사업운영 책임성 확대(19.7%), 직원으로서의 자존감 증가(13.2%), 시설운영 전문성 확대(7.9%), 복지시설 위상강화(6.6%) 등 순으로 나타남
- 종사자 특성별로 보면 사회서비스원 경력에 따라서 가장 크게 달라진 점은 모두 크게 달라진 것 없음이 1년 미만 58.1%, 1년 이상 41.9%로 가장 높았고, 다음으로 1년 미만은 사업운영책임성확대(16.1%), 복지시설 위상강화 및 직원으로서의 자존감 증가(9.7%) 순으로, 1년 이상은 사업운영책임성 확대(20.9%), 직원으로서의 자존감 증가(14.0%) 등 순으로 유사하게 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 가장 높게 나타난 크게 달라진 것 없다고 인식한 비율은 지역 사회서비스지원단(83.3%), 노인보호전문기관(71.4%), 사회복지대체인력지원센터(53.8%) 등 이었고, 지역자활센터는 사업운영 책임성확대(75.0%)가 가장 높게 나타남

〈표 4-85〉 사회서비스원으로 소속시설 변경이후 가장 크게 달라진 점

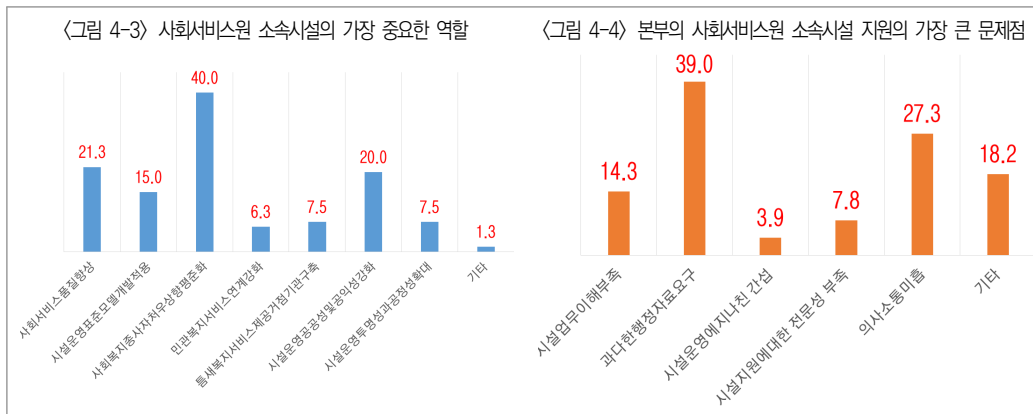
구분		복지시설 위상강화	직원으로서의 자존감 증가	시설운영 전문성 확대	민간자원 연계 강화	소속시설 종사자 처우향상	사업운영 책임성 확대	이용자 만족도 증가	크게 달라진 것 없음
성별	남성	15.0	5.0	15.0		5.0	20.0		40.0
	여성	3.6	16.1	5.4	1.8	3.6	19.6		50.0
연령	20~30대		7.7	11.5	3.8		19.2		57.7
	40대	5.9	11.8			11.8	29.4		41.2
	50대 이상	16.0	20.0	8.0		4.0	12.0		40.0
	5년 미만		13.6	9.1	4.5	4.5	9.1		59.1
사회복지 경력	5년~10년 미만	4.5	18.2	4.5		4.5	18.2		50.0
	10년 이상	9.1	13.6	4.5		4.5	31.8		36.4
	사회서비스원 경력	1년 미만	9.7	9.7	6.5		16.1		58.1
월평균 보수	1년 이상	4.7	14.0	9.3	2.3	7.0	20.9		41.9
	250만원 미만	3.1	12.5	12.5	3.1	3.1	9.4		56.3
근로형태	250만원 이상	9.1	9.1	6.1		6.1	27.3		42.4
	정규직	2.0	10.0	8.0	2.0	6.0	24.0		48.0
	정규직 외	15.4	19.2	7.7			11.5		46.2
소속시설 형태	종합재가센터	18.2	18.2				27.3		36.4
	노인보호전문기관	4.8	4.8		4.8		14.3		71.4
	지역자활센터			25.0			75.0		
	가족센터		30.0	30.0		30.0	10.0		
	다함께돌봄센터	14.3	14.3	14.3			14.3		42.9
	지역사회서비스지원단						16.7		83.3
	사회복지대체인력지원센터	7.7	23.1	7.7			7.7		53.8
	장기요양요원지원센터						50.0		50.0
직위	최고관리자	27.3	9.1	18.2			9.1		36.4
	상급관리자					33.3	66.7		
	중간관리자		16.7				33.3		50.0
	초급관리자		20.0			10.0	40.0		30.0
	실무직원	2.4	12.2	9.8	2.4	2.4	12.2		58.5
	기타	33.3					33.3		33.3
직종	사회복지직	7.4	14.8	9.3	1.9	3.7	20.4		42.6
	일반직/사무직						37.5		62.5
	요양보호사	10.0	10.0				10.0		70.0
	보건의료직								
	기타		25.0	25.0		25.0			25.0
전체		5(6.6)	10(13.2)	6(7.9)	1(1.3)	3(3.9)	15(19.7)		36(47.4)

- 사회서비스원 위상 정립을 위해 소속시설의 역할이 무엇인지에 대해 소속시설 운영(인력)의 전문성 강화가 30.4%로 가장 높게 나타났고 다음으로 소속시설 운영의 공공성 확대와 본부와 소속시설 간 연계 강화(20.3%), 소속시설 프로그램 품질 향상(19.0%), 소속시설 종사자 책임성 강화(13.9%) 등 순으로 나타남
- 종사자 특성별로 살펴보면 사회서비스원 경력에 따라서 1순위는 공통적으로 소속시설 운영(인력)의 전문성 강화로 나타났고, 다음으로 1년 미만은 소속시설 운영의 공공성 확대(19.4%), 1년 이상은 본부와 소속시설 간 연계 강화(25.5%)로 나타남
- 소속시설 형태에 따라서 대부분 소속시설의 첫 번째 역할로 소속시설 운영(인력)의 전문성 강화로 나타났고, 다만 지역사회활센터는 본부와 소속시설 간 연계강화(60.0%)가 더 중요하다고 응답함
- 직위에 따라서 최고관리자는 소속시설 운영의 공공성 확대(33.3%)가 가장 중요하다고 응답하였고, 다른 직위 종사자는 소속시설 운영(인력)의 전문성 강화가 가장 높게 나타남

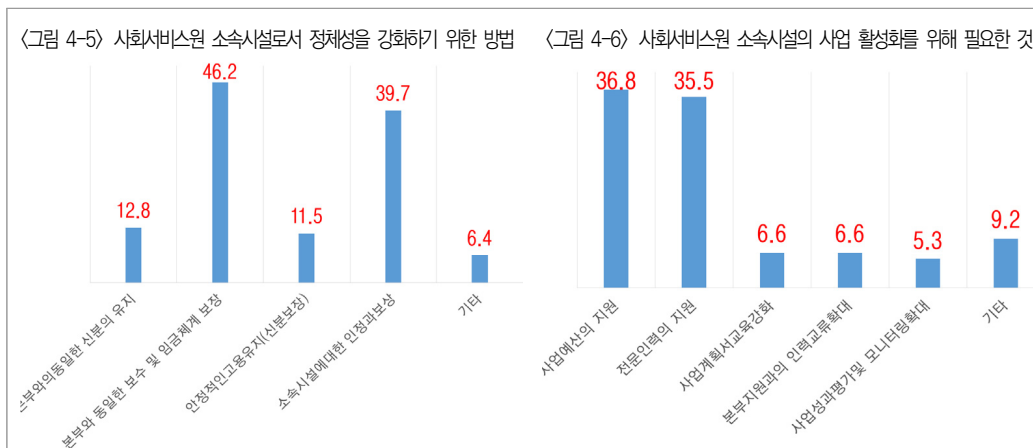
〈표 4-86〉 사회서비스원 위상 정립을 위한 소속시설의 역할

구분		소속시설 운영의 공공성 확대	소속시설 운영(인력)의 전문성 강화	본부와 소속시설 간 연계 강화	소속시설 프로그램 품질 향상	소속시설 종사자 책임성 강화	기타
성별	남성	25.0	15.0	20.0	30.0	5.0	5.0
	여성	18.3	35.0	21.7	15.0	18.3	3.3
연령	20~30대	15.4	30.8	11.5	26.9	19.2	7.7
	40대	14.3	38.1	38.1	19.0	9.5	
	50대 이상	36.0	24.0	8.0	16.0	16.0	
사회복지 경력	5년 미만	16.7	25.0	12.5	8.3	33.3	12.5
	5년~10년 미만	13.0	39.1	30.4	17.4	13.0	
	10년 이상	36.4	22.7	27.3	13.6		
사회서비스원 경력	1년 미만	19.4	29.0	16.1	16.1	16.1	6.5
	1년 이상	17.0	31.9	25.5	21.3	14.9	2.1
월평균 보수	250만원 미만	17.6	26.5	14.7	26.5	20.6	5.9
	250만원 이상	20.0	31.4	28.6	17.1	11.4	
근로형태	정규직	24.5	28.3	18.9	15.1	17.0	1.9
	정규직 외	11.1	33.3	25.9	25.9	11.1	7.4
소속시설 형태	종합재가센터	27.3	27.3	18.2	0.0	18.2	9.1
	노인보호전문기관	28.6	28.6	9.5	14.3	19.0	4.8
	지역자활센터	40.0		60.0		20.0	
	가족센터	27.3	27.3	9.1	36.4	9.1	
	다함께돌봄센터		25.0	25.0	37.5	37.5	
	지역사회서비스지원단	16.7	33.3	33.3	16.7		
	사회복지대체인력지원센터	7.7	38.5	30.8	23.1	7.7	7.7
직위	장기요양요원지원센터		50.0	25.0	25.0		
	최고관리자	33.3	25.0	25.0	16.7	16.7	
	상급관리자	33.3	66.7				
	중간관리자	33.3	50.0		16.7		
	초급관리자	20.0	30.0	10.0	20.0	20.0	
	실무직원	16.3	27.9	27.9	20.9	11.6	4.7
	기타		25.0			50.0	25.0
직종	사회복지직	20.0	30.9	21.8	20.0	14.5	3.6
	일반직/사무직	11.1	44.4	22.2	22.2		
	요양보호사	30.0	20.0	20.0		20.0	10.0
	보건의료직						
	기타	20.0	20.0		40.0	20.0	
전체		16(20.3)	24(30.4)	16(20.3)	15(19.0)	11(13.9)	3(3.8)

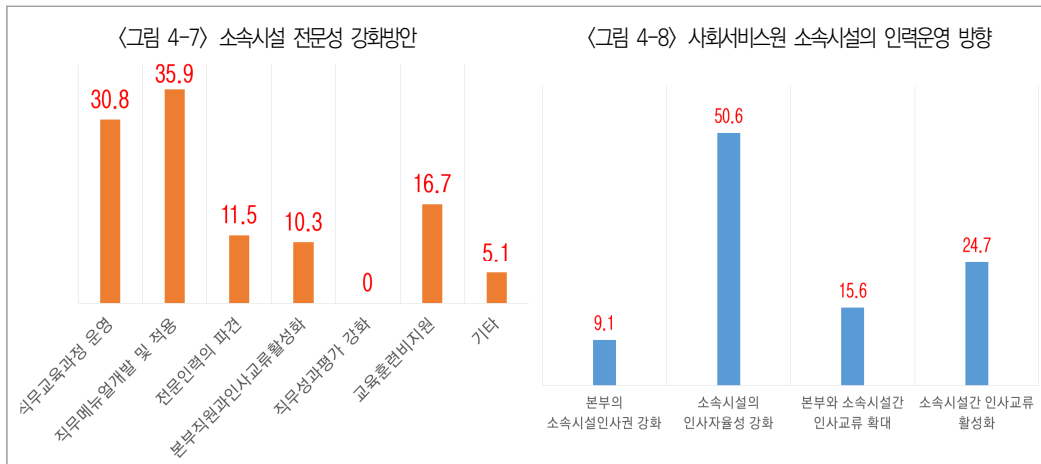
- 소속시설 종사자 대상 실태조사의 핵심적인 부분을 요약해 보면, 소속시설의 가장 중요한 역할에 대해서는 종사자처우의 상향평준화, 서비스 품질향상을 가장 높게 인식하고 있음
- 소속시설의 핵심적인 역할에 대해서는 종사자 처우의 상향평준화(40.0%), 사회서비스 품질향상(21.3%), 시설운영의 공공성 강화(20.0%) 등의 순으로 인식하고 있음
- 또한 본부의 소속시설 지원 문제점으로는 과도한 행정요구(39.0%), 의사소통 미흡(27.3%), 시설업무에 대한 이해부족(14.3%) 등의 순으로 제시
- 사회서비스원의 역할과 지원에 대한 조사결과에서는 사회서비스 품질관리지원단 운영(시설지원팀 공식 지원기구), 소속시설 운영 매뉴얼 개발 및 공통 사업운영절차 적용(공문, 서식, 사업수 절차 등), 본부직원과 소속시설직원 간 인사교류(인력파견 등) 활성화 등의 활성화가 필요할 것을 판단됨



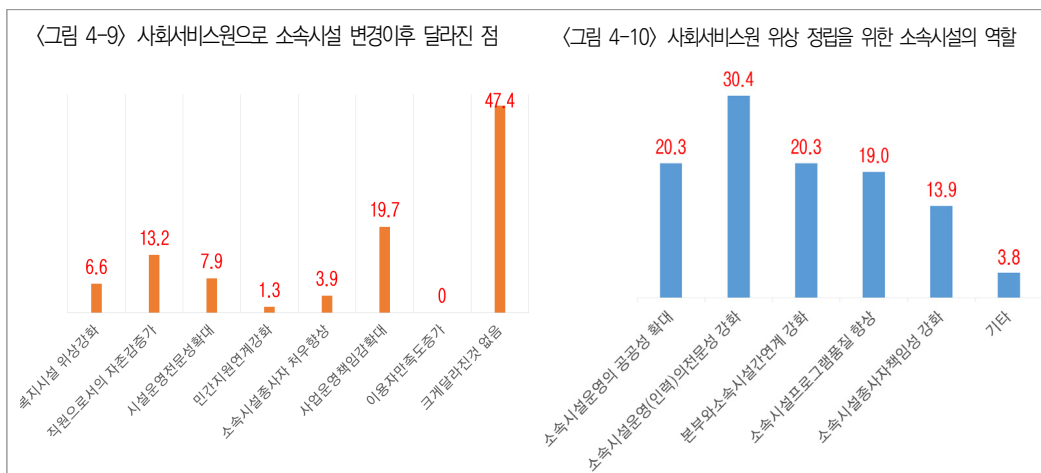
- 소속시설 종사자의 사회서비스원 직원으로서의 정체성 강화방안으로는 본부와의 동일한 보수체계 보장(46.2%), 소속시설에 대한 인정과 보상(39.7%) 등의 순으로 높게 나타남
- 소속시설의 사업활성화 방안으로는 소속시설의 사업예산 지원(36.8%)이 가장 높았고 다음으로 전문인력 지원(35.5%) 등의 순으로 나타남
- 따라서 소속시설 인건비 개선방향에 대한 중장기 로드맵 구상(단계별 임금격차 해소방안), 인력파견 활성화가 필요할 것으로 판단됨



- 사회서비스원 소속시설의 전문성 강화방안으로는 직무매뉴얼 개발 및 적용(35.9%), 직무교육과정 운영(30.8%), 교육훈련비 지원(16.7%) 등으로 나타남
- 또한 소속시설의 인력운영 방향으로는 소속시설의 인사자율성 강화(50.6%), 소속시설 간 인사교류 활성화(24.7%), 본부와 소속시설 간 인사교류 확대(15.6%) 등의 순으로 나타나 향후 표준직무매뉴얼 개발 및 적용, 직무내용별 교육과정 운영, 인사교류 확대(파견 등) 등의 제도적 보완이 필요할 것으로 판단됨



- 소속시설의 운영기관 변경이후 가장 크게 달라진 점으로는 ‘크게 달라진 것 없음’ (47.4%) 이 가장 높게 나타났고, 다음으로 사업운영의 책임감 확대(19.7%), 직원으로서 자존감 증가 (13.2%) 등의 순으로 제시됨
- 사회서비스원의 위상정립을 위한 소속시설의 역할로는 소속시설운영의 전문성 강화(30.4%), 소속시설 운영의 공공성 강화(20.3%), 본부와 소속시설 간 연계강화(20.3%), 소속시설 프로그램 강화(13.9%) 등의 순으로 나타남
- 따라서 사회서비스원의 위상강화 및 소속시설 전문성 강화를 위해서는 사회서비스원 담당 부서의 전문성 강화, 공공성 강화를 위한 인큐베이팅 확대, 본부 소속시설 간 정례 간담회 및 소속시설의 권한 확대(소속시설 운영위원회 구성) 등이 필요할 것으로 보임



- 소속시설 변경후의 가장 큰 변화를 세부적으로 살펴보면, 소속시설 변경 후 변화에 대한 인식은 전반적으로 모든 운영에서 의미있는 변화가 있는 것으로 나타남
- 소속시설 변경 후 가장 긍정적인 변화로는 인사업무의 공정성(60.5%)이 가장 높았고 다음으로 예산관리의 투명성(67.5%), 상급자와의 관계개선(63.0%), 탐내 직원들과의 관계 개선(65.4%) 등의 순으로 제시됨
- 소속시설 변경 후 부정적인 변화로는 각종 수당 변화(38.0%)가 가장 높았고 다음으로 복지포인트 변화(60.1%), 후생복지 강화(25.3%) 등의 순으로 나타남
- 소속시설 변경 후의 변화에 대한 의견을 종합해 보면, 소속시설 후 인사와 사업운영, 예산 운영, 프로그램, 지역자원연계 등에 있어는 대체로 긍정적으로 변화했지만 급여부분은 부정적인 평가가 더 높게 나타남

〈표 4-87〉 소속시설 변경 후 변화

구분	주요내용	전혀 그렇지 않다 ㉠	그렇지 않다 ㉡	보통이다	그렇다 ㉢	매우 그렇다 ㉣	그렇지 않다 (㉠+㉡)	그렇다 (㉢+㉣)
인사 인권	A3-1 인사업무가 공정해졌다		5.3	34.2	51.3	9.2	5.3	60.5
	A3-2 종사자의 신분이 안정화되었다	2.6	7.8	31.2	49.4	9.1	10.4	58.5
	A3-3 인력운영(대체인력)이 원활해졌다	5.1	13.9	32.9	44.3	3.8	19	48.1
	A3-4 종사자의 인권보호가 확대되었다		5.1	42.3	43.6	9.0	5.1	52.6
	A3-5 사무공간(사무실, 회의실)의 활용이 용이해졌다	7.8	18.2	31.2	40.3	2.6	26.0	42.9
급여	A3-6 급여(보수)가 인상되었다	5.1	19.0	32.9	39.2	3.8	24.1	43.0
	A3-7 각종 수당이 확대되었다	12.7	25.3	45.6	12.7	3.8	38.0	16.5
	A3-8 후생복지(연차, 휴직 등)가 강화되었다	7.6	17.7	45.6	25.3	3.8	25.3	29.1
	A3-9 복지포인트가 확대되었다	31.3	28.8	30.0	8.8	1.3	60.1	10.1
사업 운영	A3-10 사업운영이 체계화되었다	1.3	10.1	39.2	44.3	5.1	11.4	49.4
	A3-11 사업운영이 표준화되었다	1.3	6.3	42.5	42.5	7.5	7.6	50.0
	A3-12 사업운영이 간소화되었다	6.3	35.4	40.5	16.5	1.3	41.7	17.8
	A3-13 사업운영의 자율성이 강화되었다	5.0	18.8	42.5	32.5	1.3	23.8	33.8
	A3-14 사업운영이 전문화되었다	2.5	5.0	36.3	51.3	5.0	7.5	56.3
예산 운영	A3-15 예산관리의 투명성이 강화되었다			32.5	55.0	12.5		67.5
	A3-16 예산운용의 자율성이 강화되었다	1.3	11.3	43.8	40.0	3.8	12.6	43.8
프로 그램	A3-17 프로그램에 대한 품질이 향상되었다	1.3	3.8	40.5	48.1	6.3	5.1	54.4
	A3-18 프로그램에 대한 이용자의 만족도가 증가하였다	1.3	3.8	46.8	45.6	2.5	5.1	48.1
	A3-19 프로그램의 이용자가 확대되었다	2.5	6.3	45.6	41.8	3.8	8.8	45.6
	A3-20 프로그램에 대한 지역자원의 연계가 확대되었다	2.6	6.5	37.7	49.4	3.9	9.1	53.3
지역 자원	A3-21 지역자원과의 연계성이 강화되었다	2.5	6.3	42.5	45.0	3.8	8.8	48.8
	A3-22 지역자원의 활용이 용이해졌다	2.5	5.0	43.8	46.3	2.5	7.5	48.8
	A3-23 지역자원이 다양화되었다	2.5	5.0	41.3	47.5	3.8	7.5	51.3
	A3-24 공공기관과의 연계성이 강화되었다	1.3	10.0	37.5	42.5	8.8	11.3	51.3
	A3-25 후원모금활동이 용이해졌다	2.5	10.1	59.5	26.6	1.3	12.6	27.9
	A3-26 다양한 정보활용이 용이해졌다	2.5	6.3	38.0	45.6	7.6	8.8	53.2
	A3-27 이용자와의 관계성이 강화되었다	2.5	6.3	40.5	48.1	2.5	8.8	50.6
인적 관계	A3-28 이용자의 만족도가 증가하였다	2.5	5.1	36.7	50.6	5.1	7.6	55.7
	A3-29 시설 내 상급자와의 관계가 좋아졌다	3.7	4.9	28.4	56.8	6.2	8.6	63.0
	A3-30 시설 내 직원들과의 관계가 좋아졌다	2.5	6.2	25.9	60.5	4.9	8.7	65.4

- 소속시설 종사자가 인식하는 사회서비스원 직원으로서 정체성은 모든 항목에서 매우 높은 수준으로 나타남
- 먼저 직원으로의 정체성은 서비스원의 직원정체성(83.8%), 서비스원 직원으로서의 자부심(56.3%), 의미있는 업무수행에 대한 자부심(71.6%) 등의 순으로 나타나 전체적으로 소속시설 종사자의 다수는 사회서비스원 직원으로 인식하고 있음
- 다음으로 소속시설 종사자의 본부와의 관계성에 대한 문항에서는 복지시설 내 직원들과 잘 지내고 있다(83.8%), 본부 직원들과 잘 지내고 있다(63.3%) 등 본부 및 소속시설 직원들과의 관계성도 대체로 긍정적으로 평가하고 있음
 - 다만 소속시설 종사자의 본부 직원과의 관계성에서 주기적인 소통여부 그리고 본부와 의 적절한 정보공유에 대해서는 다른 소통항목보다는 다소 낮게 나타나고 있어 사회서비스원 본부와 소속시설 종사자간의 주기적인 정례회의 등이 필요할 것으로 판단됨
- 또한 본부의 지원이 충분한지에 대해서는 교육훈련(72.2%), 종사자 처우개선 노력(72.2%), 종사자의 권익보호(63.3%), 사업운영 지원 적절성(62.2%) 등 본부지원에 대해서도 대체로 긍정적으로 평가하고 있음
- 다만 예산지원과 인력지원 등에 대해서는 다른 지원항목보다도 상대적으로 낮게 나타나 향후 사회서비스원에서는 소속시설의 내실있는 운영을 위해 예산과 인력지원을 확대할 필요가 있음

〈표 4-88〉 소속시설 종사자로서의 정체성

주요내용		전혀 그렇지 않다 a	그렇지 않다 b	보통이다	그렇다 c	매우 그렇다 d	그렇지 않다 (a+b)	그렇다 (c+d)
사서원 직원 으로서 소속감 정체성	A4-1 나는 사회서비스원 직원이다		3.8	12.5	71.3	12.5	3.8	83.8
	A4-2 나는 사회서비스원 직원으로 자랑스럽다	1.3	3.8	38.8	46.3	10.0	5.1	56.3
	A4-3 나는 사회서비스원에서 의미있는 업무를 수행하고 있다		6.2	22.2	56.8	14.8	6.2	71.6
	A4-4 나는 사회서비스원에서 지속적으로 발전하고 있다		4.9	22.2	59.3	13.6	4.9	72.9
	A4-5 나는 계속해서 사회서비스원에서 일을 하고 싶다		8.6	22.2	58.0	11.1	8.6	69.1
	A4-6 나는 사회서비스원 소속시설에서 근무하는 것이 즐겁다	1.2	8.6	29.6	50.6	9.9	9.8	60.5
사서원 본부 직원 과의 관계성	A5-1 나는 복지시설 내 직원들과 잘 지내고 있다		2.5	13.8	68.8	15.0	2.5	83.8
	A5-2 나는 사회서비스원 본부 직원들과 잘 지내고 있다	3.8	6.3	26.6	60.8	2.5	10.1	63.3
	A5-3 나는 사회서비스원 본부 직원들과 주기적으로 소통하고 있다	7.6	8.9	29.1	50.6	3.8	16.5	54.4
	A5-4 나는 사회서비스원 본부 직원들과 정보를 잘 공유하고 있다	3.8	10.0	31.3	52.5	2.5	13.8	55.0
사서원 본부 지원의 충분성	A6-1 사회서비스원에서는 사업운영을 잘 지원하고 있다	1.3	5.1	31.6	54.4	7.6	6.4	62.0
	A6-2 사회서비스원에서는 인력을 잘 지원하고 있다	5.1	7.6	34.2	49.4	3.8	12.7	53.2
	A6-3 사회서비스원에서는 교육훈련을 잘 지원하고 있다		2.5	25.3	64.6	7.6	2.5	72.2
	A6-4 사회서비스원에서는 예산을 잘 지원하고 있다		15.2	35.4	46.8	2.5	15.2	49.3
	A6-5 사회서비스원에서는 종사자의 고충을 잘 지원하고 있다		10.1	34.2	49.4	6.3	10.1	55.7
	A6-6 사회서비스원에서는 종사자의 권익을 잘 보호하고 있다		7.6	29.1	51.9	11.4	7.6	63.3
	A6-7 사회서비스원에서는 종사자 처우개선을 위해 노력하고 있다	1.3	8.9	17.7	60.8	11.4	10.2	72.2

- 마지막으로 소속시설의 전문성 강화를 위한 교육수요에 대해서는 예산이나 회계관리, 대체인력지원, 교육인력 지원, 직무교육과정 운영 등에서 높은 교육수요를 보이고 있는 것으로 나타남
- 또한 사회서비스원의 행정적 지원에 대한 수요에서는 대체로 모든 행정영역의 지원을 필요로 하지만 특히 예산 및 회계관리의 필요성(72.3%)이 높게 나타났고, 인력지원도 다른 항목보다도 높게 나타남(대체인력지원 78.2%, 전문인력지원 72.7%)
- 소속시설에 대한 교육지원영역에서는 직무교육과정 운영(75.0%), 직원 워크숍(72.7%), 교육훈련 매뉴얼 개발(68.4%) 등의 순으로 제시

〈표 4-89〉 소속시설 전문성 강화를 위한 교육경험 및 향후 필요성

주요내용	지원경험여부		향후 필요성 정도							
	경험 있음	경험 없음	전혀 필요하지 않다 ㉠	필요하지 않다 ㉡	그저 그렇다	필요하다 ㉢	매우 필요하다 ㉤	필요하지 않다 (㉠+㉡)	필요하다 (㉢+㉤)	
행정지원	A7-1 공문작성법	30.6	69.4	1.3	11.8	26.3	47.4	13.2	13.1	60.6
	A7-2 예산 및 회계관리	21.0	79.0		10.5	17.1	52.6	19.7	10.5	72.3
	A7-3 사업계획서 작성	24.6	75.4		11.8	23.7	39.5	25.0	11.8	64.5
인력지원	A7-4 대체인력지원 (휴직 등)	21.3	78.7		7.7	14.1	57.7	20.5	7.7	78.2
	A7-5 전문인력지원	11.5	88.5		10.4	16.9	57.1	15.6	10.4	72.7
	A7-6 교육인력지원	13.1	86.9		11.5	17.9	53.8	16.7	11.5	70.5
	A7-7 본부-소속시설 간 인사교류	19.7	80.3	1.3	11.8	31.6	48.7	6.6	13.1	55.3
교육훈련 지원	A7-8 직무교육과정 운영	31.1	68.9		6.6	18.4	59.2	15.8	6.6	75.0
	A7-9 직원 워크숍 등	63.9	36.1		6.5	20.8	58.4	14.3	6.5	72.7
	A7-10 교육훈련 매뉴얼 배포	31.1	68.9		6.6	25.0	53.9	14.5	6.6	68.4
사업지원	A7-11 업무표준화(매뉴얼) 지원	31.1	68.9	1.3	6.6	23.7	55.3	13.2	7.9	68.5
	A7-12 사업모델화(우수사업) 지원	11.5	88.5	1.3	6.6	22.4	56.6	13.2	7.9	69.8
	A7-13 사업평가(모니터링)지원	29.5	70.5	1.3	7.9	28.9	51.3	10.5	9.2	61.8
자원연계 지원	A7-14 행정기관 연계	14.5	85.5		9.3	21.3	58.7	10.7	9.3	69.4
	A7-15 민간기관 연계	11.3	88.7		8.0	22.7	60.0	9.3	8.0	69.3
	A7-16 모금기관 연계	4.8	95.2	2.6	10.5	23.7	52.6	10.5	13.1	63.1
재정지원	A7-17 인건비 지원	12.9	87.1		9.2	21.1	55.3	14.5	9.2	69.8
	A7-18 사업비 지원	4.8	95.2	1.3	9.2	22.4	51.3	15.8	10.5	67.1
	A7-19 교육비 지원	9.7	90.3	1.3	7.9	23.7	50.0	17.1	9.2	67.1

V. 사회서비스원 소속시설 운영방안

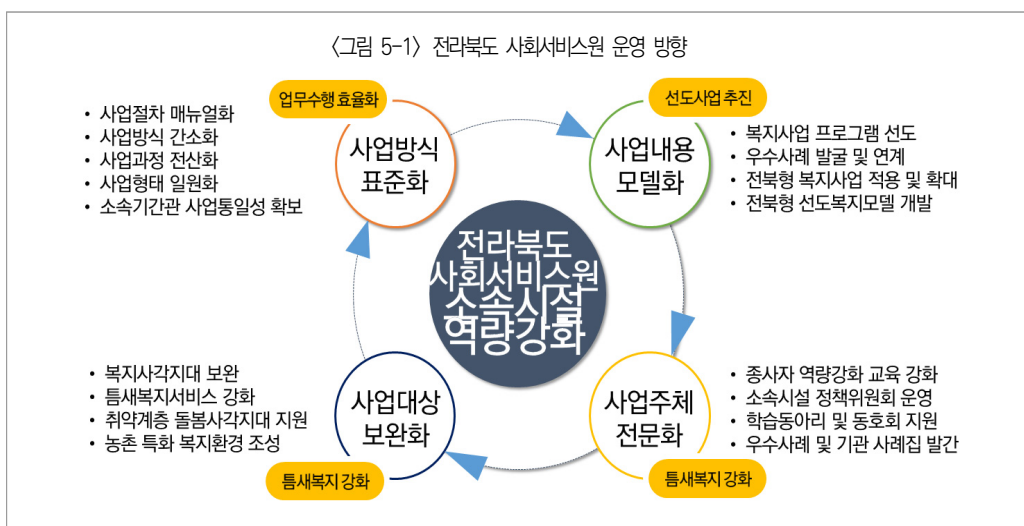
가. 사회서비스원 소속시설 운영 방향



V. 사회서비스원 소속시설 운영방안

가. 사회서비스원 소속시설 운영 방향

- 사회서비스원은 소속시설 운영을 통해서 지역 내 사회복지시설 운영의 표준운영 모델을 제시하고 민간의 복지법인 수행하기 어려운 복지사각지대의 틈새를 지원하는 역할 수행
 - 특히 농촌지역의 부족한 복지인프라를 완화하고 해소하기 위한 방안으로서 사회서비스원 이 소속시설 운영을 통해서 농촌형 복지시설 운영모델을 제시하는 역할 수행
- 또한 민간의 복지법인이 제도적 한계나 재정적 한계로 수행하기 어려운 사업을 추진하여 전라북도에 적용 가능한 복지시설 운영의 선도모형을 제시하는 역할을 수행해야 함
- 여기에 민간의 다양한 복지자원과 유기적으로 연계하여 종합적인 복지서비스를 제공할 수 있는 통합적 복지서비스 제공 기반을 제공하는 사업 추진 필요
- 소속시설 운영을 통해서 사업유형별 선도사업 추진, 복지사각지대 완화, 통합적 복지서비스 제공기반 구축, 지역맞춤형 복지서비스 모델개발 등의 업무 추진 필요
- 사회서비스원은 소속시설의 효율적이고 합리적인 모범적 운영을 통해서 민간의 사회복지법인이나 복지시설 운영기관들이 사회서비스원의 시설운영 표준모델을 기반으로 사회복지시설 운영의 효율화를 기할 수 있도록 지원
 - 사회서비스원 소속시설 운영의 표준모델은 복지시설 운영의 체계성뿐만 아니라 복지시설 종사자의 복무나 복리 등의 처우개선에 있어서도 표준적인 운영모델을 제시하여 모든 복지시설이 사회서비스원 소속시설의 표준모델을 기준삼아 복지시설을 운영할 수 있도록 기준 제시



나. 사회서비스원 소속시설 세부운영 방향

1. 사회복지시설 표준운영 모델 개발 및 제시

- 사회서비스원은 소속시설 운영을 통해서 모든 복지법인이나 복지시설 운영기관들이 사회서비스원을 기준으로 복지시설을 운영할 수 있도록 운영기준의 표준화 제시
- 사회서비스원의 운영표준화를 위해서는 사회복지시설의 인프라에서부터 세부프로그램에 이르기까지 전 영역에서의 표준운영 모델 제시
 - 사회복지시설 표준운영모델 제시를 위해서는 시설의 인프라와 재정과 회계의 투명한 운영, 조직운영의 효율적 관리, 프로그램 및 서비스의 전문성, 이용자 중심 시설운영 그리고 지역자원의 효율적 연계 등의 영역에서 표준운영 모델 제시

〈표 5-1〉 전라북도 사회서비스원 소속시설 표준운영 모델 제시 범주

구분	목표	기준안	비고
시설 인프라	안전한 시설환경 조성	· 안전관리계획서 구비 · 응급대처 매뉴얼 구비 및 활용 · 예방교육 체계화 · 화재 등 안전사고 대비 모의훈련 · 소화기 등 안전시설의 체계적 관리	· 계획수립 및 운영 · 교육훈련 계획 수립 및 운영 · 모의훈련 및 안전관리
재정 및 회계	투명한 예산 및 재정관리	· 예산서 및 결산서의 공개 · 후원금의 사용내역 공개 · 후원자 투명한 관리 및 지원 · 후원금 사용결과보고서의 작성과 공개 · 업무추진비의 공개	· 재정관련 자료의 공시 * 사회서비스원 홈페이지에 소속시설 예산계획 및 집행내역 공시
인력운영	인력운영의 전문성 강화	· 공개채용 원칙 준수 · 휴가제도 운영 준수 · 탄력적 근무제도 운영 · 업무분장표의 적절한 운영과 관리 · 개인정보의 체계적인 관리 · 주당 근로시간의 준수와 시간외 근무수당 지급 · 고충상담 및 처리위원회의 체계적 운영 · 종사자의 근로역량강화를 위한 지원 (*동아리, 국내외 연수, 교육지원 등) · 인권교육의 내실있는 운영	· 소속시설 인력운영기준은 단일 표준안으로 제시하여 모든 소속시설이 단일인력운영 기준하에서 운영될 수 있도록 지도점검
지역자원 관리	유기적인 지역자원 연계	· 지역사회회의 운영 · 지역자원연계 및 후속조치 · 자원봉사자의 관리와 지원	· 시설유형별 자원관리계획수립 및 운영
프로그램 및 사업	양질의 서비스 제공	· 프로그램 개발 및 개회회의(수요조사 등) · 프로그램 신청 및 접수절차의 매뉴얼화 · 프로그램 성과평가 · 프로그램 만족도 측정 · 프로그램 점검방안(사전, 사후 등) · 프로그램 전담인력 운영	· 시설유형별로 프로그램 개발 및 성과측정 기준 수립 및 운영
기타	ESG경영	· ESG 평가 지표 개발 및 적용 · ESG 경영 교육 · ESG 경영 컨설팅 · 이사회, 운영위원회 회의 결과 공개 · 인권위원회 구성 및 운영 · 인권영향평가 계획 및 보고서(조치) 공개 · 기관운영에 있어 지역주민 참여 활성화 방안	· 소속시설 ESG 운영 기준은 단일 표준안으로 제시하여 모든 소속시설이 단일한 ESG 운영 기준 하에서 운영될 수 있도록 지도점검

- 사회서비스원의 소속시설에 대해서는 시설인프라와 프로그램 운영 등 전반에 대한 표준운영 모델 제시
 - 사회서비스원 소속시설의 표준운영 모델은 각 영역별 세부운영목표를 중심으로 사업운영과정에서 실천할 수 있는 실천 가이드라인으로 제시
 - 특히, 최근 복지시설 운영과 관련하여 쟁점이 되고 있는 사회복지시설 이용자의 권익 혹은 인권관련 지침을 제시하여 모든 사회복지시설이 사회서비스원의 소속시설 운영 기준을 근거로 이용자 권익이 보장될 수 있는 표준안 제시
- ※ 일부 복지시설에서는 이용자의 권익과 인권보호를 위해 이용자 권리지침을 제정하여 운영 중에 있고, 일부 시설에서는 복지시설의 서비스 이용기준을 마련하여 운영 중에 있음

〈표 5-2〉 복지시설 이용자 권리 지침

중계종합복지관	무준종합복지관	두음종합복지관
제1장 총칙 제1조(목적) 제2조(적용범위) 제2장 이용자의 인권 제3조(정의) 제4조(이용자 존중) 제5조(차별금지) 제6조(이용자 권익보호) 제7조(이용자와의 약속이행) 제8조(사생활 보호와 비밀 유지) 제9조(인권을 존중받을 권리) 제10조(인권교육) 제11조(이용자의 학대 및 괴롭힘 방지) 제12조(신체적 제한의 최소화) 제3장 이용자 참여 제13조(참여안내) 제14조(사업계획) 제15조(사업평가) 제16조(운영위원회 이용자대표 참여) 제4장 이용자 권리 제17조(정의) 제18조(전문서비스 요구권리) 제19조(이용자의 안전 및 편의 권리) 제20조(이용자의 알권리) 제21조(정보제공 및 자기결정권) 제5장 이용자 고충처리 제22조(목적) 제23조(신청) 제24조(신청서 및 구비서류) 제25조(고충사항의 접수) 제26조(고충사항의 처리기간) 제27조(고충사항의 처리) 제28조(반복 및 중복 고충의 처리) 제29조(접수거부처리지연 등의 시정요구) 제30조(이의신청의 방법 및 처리절차 등) 제31조(국가인권위원회 진정) 제6장 이용자 만족 제32조(만족도 조사) 제33조(욕구조사) 제34조(만족도조사 및 욕구조사 결과보고) 부 칙	이용자 존중 차별금지 권익보호 약속이행 사생활 보호와 비밀 유지 학대금지 및 신체적 제한 최소화 전문서비스 요구 권리 안전 편의 권리 알 권리 자기결정 권리 인권을 존중받을 권리 시정요구의 권리 운영 및 서비스 참여 의견/제안 처리 이의제기 자조모임 지원 부 칙	제1장 이용자 권리보장 지침 마련의 필요성 제2장 이용자 권리보장 지침 제3장 서비스 과정에의 참여와 선택보장 · 사정받을 권리 제4장 이용자의 권리 · 기본적 인권 제5장 이용자의 책무와 이용자 권리향상을 위한 직원의 책무 제6장 이의제기 절차 및 인권 침해 시 구 제 방법 제7장 인권침해 상담 및 조사 등 청구권 제8장 학대금지 서약 부 칙

- 사회서비스원 내 소속시설의 업무매뉴얼을 개발하여 신규 소속기관 운영시 공통된 매뉴얼을 통해서 소속시설 운영의 편의성과 일관성 유지
- 사회서비스원 소속시설 업무매뉴얼에는 사회서비스원 업무에 관한 일반 원칙에서부터 사회서비스원 공통업무 서식까지 세부적인 운영내용의 기준을 담은 매뉴얼을 제작 보급하고 관련 정기적인 교육 실시
- 사회서비스원 소속시설 운영매뉴얼은 각 분야별 전문가 중심으로 집필위원회를 구성하여 초안을 작성하고 관련 초안에 대한 실무부서의 법률검토 이후 배포와 교육을 통해서 매뉴얼 발간 추진

〈표 5-3〉 사회서비스원 소속시설 운영 매뉴얼(안)

구분	범주	주요내용
시설운영	시설의 설치 및 운영 시설운영위원회 보험가입 및 안전관리	시설신고접수 및 절차/시설의 위탁/시설의 통합설치운영/시설의 휴재개폐지 운영위원회의 구성/운영위원회 심의 및 보고/ 운영위원회 운영 보험가입의무/안전점검/안전관리인력/소방안전관리 교육훈련/안전관리의 내용 안전관련 추체별 임무
	자료의 보관	자료관리체계(등록,폐기,보관,보존기간/문서작성법/문서의 결재 및 등록/의무비치서류 및 보존연한/정보공개
	행정처분	행정처분절차/사회서비스원에 의한 행정처분/시설에 대한 행정처분
후원금 관리	후원금의 예산편성 후원금(금전 물품관리) 후원금 사용보고	후원금 범위/후원금 예산편성/후원금 모집 및 접수/후원자 관리/후원금 입금/후원금 사 용(지정,비지정)/후원금 수입 및 사용 후원금 수입 및 사용내용 통보/후원금 수입 및 사용결과보고/후원금 사용결과 공개
	종사자 관리	인사관리
	인사관리	인사위원회의 구성과 기능/종사자채용 절차(사서원 통합)/시설장 결격사유, 종사자 결격 사유 취업규칙/시설장의 상근의무 및 겸직/근태관리/특별근무관리/휴가관리/휴직 및 복직관리 호봉 및 호봉확정/경력인정/재수당/보조급 인건비 지급 기준 법정의무교육(사회복지사업법, 근로기준법)/보수교육
재무회계 관리	예산관리	재무회계 기본방향/적용대상/회계구분/회계연도 및 출납기간/회계감독/사회보장정보시스 템에 의한 회계처리/예산운영원칙/예산과목 및 편성절차/예산서작성/예산의 전용/세출예 산의 이월/예비비 사용/특수목적사업 예산/예산의 제출 및 공고
	결산관리 회계관리	결산절차/결산서 첨부서류/결산공고(결산서제출 및 공고) 회계충치/수입관리/지출관리/여비관리/통장 및 카드관리/보조급 관리/예수금 관리/감사 처리절차/사무의 인수인계
	물품관리	물품의 분류/물품관리/물품의 내용연수 및 불용품처리
기능보강사업	기능보강사업 추진	기능보강사업 지원기준 및 선정/기능보강사업 추진절차/기본계획 수립/예산신청 및 확정 /계약 및 발주절차와 내용/인찰 및 계약/사업추진 및 관리감독/사업완료 및 정산
	기능보강사업 사후관리	재산등재와 등기/시설물 유지관리/기능보강사업 보조금정산 및 중요재산 관리
인권	이용인의 권리	인권보장 규정/정보제공/서비스 및 선택권 보장/비밀보장/자유보장/금전사용/시설 이용 인 사망 및 장례절차
	이용인의 고충처리 종사자의 인권보호	고충처리 운영방법 및 절차 종사자 인권보호 및 위기대응 관리체계/고충처리위원회 설치 및 운영/시설 내 괴롭힘 금 지 및 대응



2. 사회서비스 혁신 거점기관 육성

- 사회서비스원 소속시설을 전라북도 사회서비스의 혁신모델을 창안하고 시범추진하는 혁신 거점기관으로 육성하여 지원
- 사회서비스원은 소속시설을 통해서 마을복지의 거점기관이자 사회서비스 혁신기관 그리고 복지시설 선도기관이자 복지교육의 중점기관으로 육성하여 전라북도의 모든 복지시설이 소속시설의 운영을 기준으로 사업 추진
- 사회서비스원 소속시설을 마을복지 거점기관으로 육성하여 소속시설을 중심으로 마을복지계획 수립, 마을복지자원 발굴, 마을복지 연계 지원 그리고 지역사회보장협의체 사업지원 등을 추진하는 거점기관으로 육성
- 또한 사회서비스원 소속시설을 사회서비스 혁신기관으로 육성하여 복지시설을 지역맞춤형으로 개발하고 복지일자리 창출을 견인하는 기관으로 육성
 - 사회서비스원이 운영하는 소속시설을 중심으로 지역사회서비스지원단과 연계하여 농촌지역의 사회서비스 인력양성을 통한 일자리 창출과 연계하는 기관으로 육성 지원
- 그리고 복지시설 선도기관으로 육성하여 품질향상 시범사업 기관, 복지인권경영 선도기관, 종사자 처우개선 표준기관 그리고 ESG복지경영 시범기관 등으로 운영하여 복지시설의 표준운영 기준 마련
- 마지막으로 사회서비스원 소속시설을 지역인재육성의 중점기관으로 육성하여 소속시설의 공간과 인력을 활용하여 복지교육과정 개발 및 교육지원, 복지교육자원의 연계 그리고 지역주민을 대상으로 한 주민복지교육의 선도기관으로 육성하여 지원



3. 소속시설 운영방식의 표준화

- 사회서비스원의 다양한 소속시설의 운영방식을 표준화하여 소속시설 간 운영편차를 완화하고 행정의 편의성 확대 필요
- 사회서비스원 소속시설 운영의 표준화를 위해서는 사회서비스원 소속시설 운영 가이드라인을 개발하여 모든 소속시설이 사회서비스원 가이드라인 하에서 체계적으로 운영될 수 있도록 지원
- 사회서비스원이 사용하고 있는 사업관리시스템(PMS)을 모든 소속시설이 동일하게 사용할 수 있도록 사용계정을 일원화하여 소속시설에 대한 체계적인 관리 및 지원
- 사회서비스원 소속시설의 사업관리시스템 활용을 통한 업무의 통일성과 일관성을 유지하고 사회서비스원과 소속시설 간 실시간 사업내용에 대한 공유
- 사회서비스원의 자체 사업관리시스템을 개발하여 소속시설 운영업무의 표준화 및 체계적 관리지원 필요
 - 사회서비스원에서 소속시설의 공통업무와 특화업무를 구분하여 체계적인 관리 및 지원을 위한 자체 사업관리시스템을 개발하여 운영
 - 사회서비스원이 활용하고 있는 사업관리시스템 기반 하에 소속시설 운영에 특화하여 일부 사업보고 및 지원 항목을 추가하고 사회서비스원과 소속시설의 사업관리체계 일원화 추진
- 사회서비스원 소속시설 간 정보공유(월별 행사일정, 공지사항, 주간회의 자료, 근태현황, 공람문서 등을 위한 별도 사업관리시스템 구성

〈표 5-4〉 사회서비스원 소속시설 운영 사업관리시스템 구성(안)

사업계획서 생성	사업수행	행정지원
· 사업계획서 상신 · 사업계획서 기록물 관리 · 사업계획서 승인	· 사업계획서 총괄목록 · 사업계획서 수정 변경 · 사업계획 지출결의 작성 · 사업계획서 성과물 관리	· 자원에약(회의실 등) · 매식등록 · 차량운행일지 작성 · 카드사용현황
복무관리	계약관리	회계관리
· 휴가신청 · 휴가증빙서류 등록 · 재택근무 신청 · 시간외 근무 · 대외 공무활동 · 휴직신청	· 계약요청 승인 및 신청 · 구매요청 승인 및 신청 · 계약관리 업무 · 구매관리 업무	· 회계현황 · 지출현황 조회 · 강의로 지급내역 · 기타소득 지급내역 · 카드지출 결의 현황
교육관리	전자결제	소속시설 정보공유
· 교육출장신청 · 교육이수 등록	· 결제함 · 결제대기 · 종결문서 · 수신참조 · 공람문서	· 소속시설 월별 행사일정 · 소속시설 공지사항 · 소속시설 주간회의 자료 · 소속시설 근태현황 · 소속시설 공람문서
본부 및 소속시설 공람문서		
· 본부 운영사항 중 소속시설 공람 문서 공유 · 소속시설 운영사항 중 본부 및 소속시설 간 공람문서 공유		

공문공유

정보공유

4. 복지시설 처우개선 표준안 제시 및 지원

- 사회서비스원은 소속시설 종사자의 처우개선을 통해서 전라북도 복지시설 전반의 종사자 처우개선의 표준이 될 수 있도록 지원
- 사회복지시설 중에서 근로기준법상 종사자에게 부여된 기본권과 모성보호 관련 제도에 서 규정하고 있는 기본적인 권리에 대해서는 사회서비스원 본부와 소속시설이 동일한 기준을 적용하여 소속시설 종사자의 처우개선을 추진하고 사회서비스원의 소속시설 근로관련 권리가 모든 사회복지시설에서 적용될 수 있도록 지원 필요

〈표 5-5〉 전라북도 사회복지시설 종사자 처우개선 실태

구분	근로기준법 관련 제도시행(미시행 기준)					모성보호 관련 제도시행(미시행 기준)							
	연장야간 근로임금 지급	연차유급 휴가보장	시간외 근로제한 근무제한	생리휴가	육아휴직 제도	육아기 근로시간 단축	가족돌봄 지원	출산전후 휴가제도	유산사산 휴가제도	태아검진 시간제공	수유시간 제공	배우자 출산휴가	
노인주거복지시설				75.0				25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	
재가노인복지시설	50.0			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
노인여가복지시설	66.7	26.7	20.0	28.6	18.2	40.0	60.0	9.1	55.6	33.3	44.4	30.0	
노인보호전문기관													
노인일자리지원기관	50.0	44.4	44.4	87.5	28.6	28.6	42.9	42.9	57.1	57.1	71.4	71.4	
아동양육시설	21.4	7.1	21.4	50.0	10.0	80.0	100.0	22.2	90.0	77.8	87.5	70.0	
아동일시보호시설	100.0	100.0	100.0	100.0			100.0						
아동보호치료시설	50.0	50.0	100.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
지립지원시설			100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
공동생활가정	69.2	73.1	61.1	52.9	71.4	78.6	78.6	71.4	78.6	78.6	85.7	78.6	
아동전용시설	75.0	50.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
지역아동센터	86.0	46.5	51.5	74.5	90.8	93.4	93.4	92.1	96.1	96.1	96.1	94.7	
장애인유형별거주시설	3.6	3.6	17.9	35.7	33.3	44.4	59.3	23.1	52.0	46.2	60.0	44.0	
중증장애인거주시설	12.5	12.5		33.3		28.6	57.1		28.6	57.1	57.1		
장애인영양아거주시설		100.0		100.0			100.0		100.0		100.0		
장애인단기거주시설		50.0		50.0	50.0	50.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	50.0	
장애인공동생활가정	23.1	25.0	42.9	57.1	60.0	40.0	100.0	60.0	60.0	60.0	60.0	60.0	
장애인복지관	50.0		33.3	33.3		60.0	80.0		40.0	60.0	60.0	40.0	
장애인주간보호시설	73.9	33.3	47.6	54.5	42.1	73.7	68.4	47.1	76.5	76.5	76.5	52.9	
장애인체육시설	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
장애인생활이동지원센터	66.7	50.0	16.7	33.3	80.0	80.0	80.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
수화동역센터	28.6	14.3	42.9	42.9	16.7	33.3	33.3		40.0	40.0	80.0	40.0	
장애인보호작업장		7.1	14.3	7.1	30.8	30.8	30.8	23.1	23.1	23.1	23.1	7.7	
정신요양시설						100.0	100.0		50.0	100.0	100.0	100.0	
정신재활시설(생활시설)			50.0	50.0								50.0	
정신재활시설(이용시설)			33.3	100.0	66.7	100.0	100.0	33.3	100.0	33.3	33.3	100.0	
노숙인재활시설	50.0			100.0	50.0	100.0	50.0						
사회복지관	71.4	21.4	14.3	15.4		23.1	15.4	21.4	30.8	42.9	46.2	14.3	
지역자활센터	75.0	25.0	28.6	42.9	33.3	66.7	83.3	33.3	83.3	50.0	83.3	50.0	
모자가족복지시설		20.0	20.0	100.0	60.0	80.0	60.0	60.0	80.0	60.0	80.0	80.0	
미혼모자가족복지시설	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0			
일시지원복지시설			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0		100.0	100.0	
일반지원시설	100.0	100.0	100.0	100.0							100.0		
지립지원공동생활가정	100.0	100.0			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
자활지원센터	100.0	33.3			33.3	33.3	33.3	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	
성매매피해상담소	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
성폭력피해자보호시설	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
성폭력피해상담소	83.3	16.7	33.3	50.0	80.0	80.0	80.0	75.0	66.7	66.7	66.7	66.7	
가정폭력피해자보호시설	33.3	25.0	25.0	33.3			100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	
가정폭력상담소	57.1	14.3	14.3	66.7	40.0	60.0	40.0	40.0	60.0	60.0	60.0	60.0	
건강다문화가족지원센터	44.4	11.1	44.4	44.4	12.5	50.0	57.1	14.3	28.6	28.6	28.6	57.1	
전체	55.6	32.2	37.2	55.0	50.2	65.0	70.9	52.2	69.7	67.5	73.5	62.5	

〈표 5-6〉 휴직관련 규정(안)

구분	휴직사유	기간
질병휴직	• 신체·정신상의 부상, 장애로 장기요양을 요할 때	• 1년 이내
업무상재해	• 업무상의 사유에 따른 근로자의 부상·질병·장애 또는 사망한 경우 중 휴직이 필요한 경우 ※ 출퇴근재해, 점심시간 중 재해 등 포함	• 3일 이내 휴직의 경우 병원이 인정하는 기간 • 3일을 초과하는 경우 근로복지공단이 인정하는 기간
육아휴직	• 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 양육하고자 할 때	• 1년 이내
육아기 근로시간 단축	• 육아휴직 요건을 충족할 때, 주15 ~ 35시간으로 근로시간 변경 가능	• 1년 이내 • 육아휴직을 사용하지 않은 기간만큼 추가사용
가족돌봄휴직	• 가족을 돌보기 위하여 필요한 경우	• 연간 90일 이내 1회 30일 이상
가족돌봄휴가 근로시간 단축제도	• 가족돌봄휴직 사유 이외 근로자 자신의 건강을 돌보기 위하여 필요한 경우 • 55세 이상 근로자가 은퇴를 준비하기 위한 경우 • 근로자의 학업을 위한 경우 • 주 15 ~ 30시간으로 근로시간 변경 가능	• 1년 이내 • 학업을 위한 경우 이외에는 추가로 2년 가능

- 대부분의 사회복지시설에서 근로기준법이 정한 관련 제도나 모성보호 관련 제도의 시행이 이루어지지 않고 있다는 점에서 사회복지서비스원이 소속시설의 복무 및 휴직 등의 관리에 있어 모범적인 시설운영으로 전라북도 사회복지종사자의 처우개선의 기준안 제시
 - 현재 사회복지시설 중에서 근로기준법이 정한 제도를 시행하지 않은 시설이 최소 약 45%에서 최대 70%정도 수준이고 모성보호와 관련된 제도를 시행하지 않은 시설들도 최소 25%에서 최대 40%정도 수준임(전북연구원, 2021)
- 따라서 사회복지서비스원에서는 소속시설에 대해서 휴가나 휴직 등 종사자의 복리와 관련된 규정을 본부 혹은 근로기준법 등이 정한 기준에 맞게 운영할 수 있도록 지원하여 모든 사회복지시설이 사회복지서비스원의 복리 및 복무기준에 맞춰 운영될 수 있는 선도시설로 운영
- 사회복지서비스원에서는 소속시설 종사자의 처우(휴직, 휴가, 시간외 근무 등)에 대한 지속적인 평가와 모니터링을 실시하고 소속시설 평가기준으로 종사자 처우개선 운영실적을 점검하여 사회복지서비스원 소속시설로서의 처우개선의 질적 향상을 견인
 - 사회복지서비스원에서는 소속시설에 대한 평가와 감사 등의 업무 수행시 소속시설 종사자의 처우개선 실적을 우선 점검하여 사회복지서비스원 소속시설의 처우관련 규정과 함께 운영실적에 대한 지속적인 개선이 이루어질 수 있도록 지도감독
- 또한, 전라북도 사회복지서비스원 소속시설 종사자의 처우개선을 위해 건강검진비와 복지포인트 등의 복리후생제도도 단계적으로 지원
- 소속시설 종사자의 사기진작과 사회복지서비스원으로서의 정체성 강화를 위해 본부와 동일한 복리후생 단계적 지원

- 사회서비스원 소속시설 종사자의 사기진작을 위해 본부와 동일한 후생복지지원을 위해 별도의 후생복지규정 제정 운영 필요
- 현행 사회서비스원의 복리후생에 관련 규정은 별도의 장으로 지원근거만 제시하고 있고 후생복지의 세부적인 내용은 규칙으로 위임하고 있지만 후생복지의 안정적 지원을 위해서는 규칙의 위임보다는 규정의 제정을 통해서 후생복지의 지원대상과 내용 그리고 지원범위와 절차 등을 세부적으로 규정
 - ※ 현행 전라북도 사회서비스원 운영규정에는 복리후생을 단일 조항으로만 규정하고 지급대상과 지급금액, 지급방법 등에 대해서는 규칙으로 위임(제17조)
- 후생복지규정에는 후생복지지원 범위설정을 위한 정의와 함께 후생복지사업의 종류에 대한 열거(선택적 복지제도, 건강검진, 직장동호회 활동 지원, 직원의 생일 및 결혼 축하선물 지원, 우수직원 표창 등)하여 후생복지지원의 범위와 내용에 대한 제도적 지원 근거 마련
- 특히, 타시도 사회서비스원에서 지원하고 있는 건강검진비와 선택적 복지제도(복지포인트)는 타시도와의 형평성 등을 고려하여 우선 지원할 수 있도록 사업 추진
 - 복지포인트는 본부와 소속시설 종사자를 대상으로 기본포인트 20만원을 기준으로 근무 및 부양가족을 합산하여 지급총액을 산정하고 전라북도 소관부서(사회복지과 및 예산과 협의 추진)

〈표 5-7〉 후생복지 규정(안)

현행	개정(안)
제17조의2(복리후생비) ① 직원의 복리후생을 범위안에서 복리후생비를 지급할 수 있다. ② 복리후생 지급대상, 지급금액, 지급방법 등 세부사항은 규칙으로 정한다.	제2조(정의) 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “소속 직원”이란 서비스원과 근로계약을 맺은 본부 및 소속시설에 소속된 직원을 말한다. 2. “복리후생제도”란 소속 직원의 보건·휴양·안전·후생 등에 관한 복지제도·시설 운영 등의 사업을 말한다. 3. “선택적 복지제도”란 소속 직원이 개인별로 배정된 복지예산의 범위에서 개인의 욕구와 필요에 따라 자신에게 적합한 복지혜택을 선택하는 제도를 말한다. 제3조(적용범위) 이 규정은 서비스원 소속 직원에게 적용한다. 제4조(후생복지사업의 시행) 원장은 예산의 범위에서 직원 후생복지를 위하여 다음 각 호의 사업을 시행할 수 있다. 1. 선택적 복지제도의 운영 2. 소속 직원의 건강검진 3. 직장 동호회 활동 지원 4. 직원의 생일 및 결혼 축하선물 제공 5. 우수직원과 그 가족을 대상으로 한 표창과 포상 6. 기타 소속 직원들의 후생복지를 위하여 필요한 사업 제7조(선택적 복지제도 운영) ① 원장은 소속 직원의 다양한 복지 수요를 효율적으로 충족시킬 수 있도록 선택적 복지제도를 운영할 수 있다. ② 개인별 기준에 맞는 복지점수를 부여 상응하는 금액을 지원하는 방법으로 선택적 복지제도를 운영할 수 있다. 제5조(건강검진비 지원) ① 원장은 예산의 범위에서 연 1회 40만원 한도의 건강검진비를 지원할 수 있다. ② 건강검진비를 지원받고자 하는 직원은 [서식1] 건강검진비 지원 신청서를 제출하여야 한다.

5. 소속시설 운영협의회 구성 및 운영

- 사회서비스원은 소속시설의 대표가 참여하는 대표협의체와 대표협의체의 주요 논의사항을 실행할 실무협의체를 구성하여 운영
- 대표협의체에서는 사회서비스원의 운영사항 전반에 대한 정보공유와 함께 본부와 소속시설 간 그리고 소속시설 간 업무협의를 주요안건으로 정례 협의기구로 운영
- 사회서비스원의 소속시설 운영과 관련된 중요 정책사안에 대해서는 대표협의체를 구성하여 합의제로 운영하고 대표협의체의 충분한 의견 수렴 후 의사결정 추진
- 대표협의체는 원장과 본부장 그리고 소속시설 기관장을 위원으로 구성하고 사회서비스원의 주요 사업계획에 대한 협의와 함께 소속시설 사업계획 협의 및 조정 등의 주요 업무에 대한 협의 조정 추진
- 또한 실무협의체는 사회서비스원 각 팀장, 소속시설 사무국장 등으로 구성하여 대표협의체의 사업조정 결과에 대한 실행과 본부 및 소속시설 실무 업무 협의 및 조정 등의 업무 등 대표협의체 의결사항에 대한 실행기관으로 운영
- 사회서비스원 소속시설 운영협의회의 내실있는 운영을 위해 사회서비스원 운영규정에 운영협의회 구성 및 권한과 기능, 운영절차 등을 제도화하여 운영

〈표 5-8〉 소속시설 운영협의회 구성 운영(안)

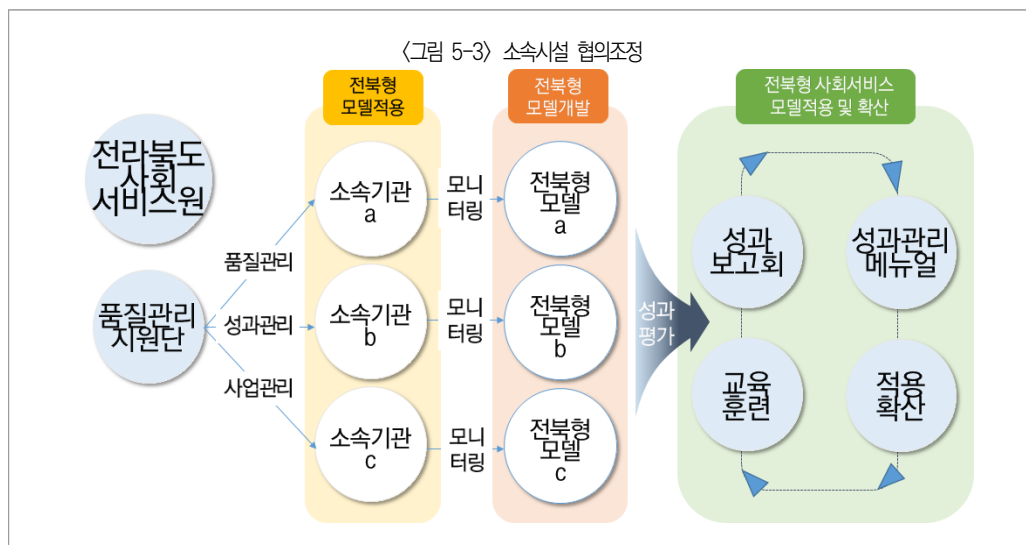
구분	구성	주요협의	운영
대표협의체	원장 본부장 소속시설 기관장	· 사회서비스원 주요 사업계획 협의 · 소속시설 사업계획 협의 및 조정 · 본부-소속시설 사업계획 상호 정보공유 및 협의 · 사회서비스원 종사자(본부, 소속시설) 역량강화 방안 협의 * 교육훈련계획 수립 등 · 소속시설 성과계획 및 업무성과평가 수립	· 월 1회 정기 · 위원의 제안에 의한 원장의 소집으로 부정기적 임시회 개최
실무협의체	사회서비스원 팀장 소속시설 사무국장 * (부장, 과장 등)	· 대표협의체 사업조정결과 실행 · 본부 및 소속시설 실무 업무협의 및 조정 · 소속시설 포함 교육계획 수립 및 집행 · 소속시설 성과계획서 이행상황 점검 및 평가 협의	· 주 1회 · 실무협의체 위원의 제안에 의한 소집으로 부정기적 임시회 개최

〈표 5-9〉 소속시설 협의조정

소속시설 협의조정기구 관련 규정(안)
제_조 (대표협의체의 구성과 운영) ① 사회서비스원장은 본부와 소속시설간의 원활한 업무수행을 위해 소속시설의 장이 참여하는 대표협의체를 구성하여 운영해야 한다 ② 대표협의체의 위원은 사회서비스원 원장을 포함하여 소속시설의 장이 당연직 위원으로 참여한다 제_조 (대표협의체의 권한과 기능) 사회서비스원 대표협의체는 다음의 업무를 수행한다 ① 사회서비스원 소속시설이 포함된 사업계획의 협의와 조정 ② 사회서비스원 소속시설 성과계약 및 성과평가에 관한 사항 ③ 사회서비스원 소속시설 종사자의 처우개선에 관한 사항 ④ 사회서비스원 소속시설 간 업무 협의와 조정에 관한 사항 ⑤ 사회서비스원 본부와 소속시설간의 업무연계 및 조정에 관한 사항 ⑥ 기타 원장이 소속시설의 역량강화와 사업조정을 위해 필요하다고 인정하는 사업 제_조 (실무협의체의 구성과 운영) ① 사회서비스원장은 대표협의체를 지원하기 위해 실무협의체를 구성하여 운영할 수 있다 ② 실무협의체의 위원은 사회서비스원 각 팀장과 소속시설의 사무국장이 당연직 위원으로 참여한다

6. 소속시설 중심 선도 사회서비스 모델 개발

- 사회서비스원에서는 소속시설을 중심으로 전복 맞춤형 사회서비스운영의 선도모형을 개발하고 이를 전라북도 전역에 확산할 수 있도록 지원
- 사회서비스원이 운영하고 있는 소속시설의 운영을 지역맞춤형으로 혁신하고 이를 통해서 민간이 할 수 없는 새로운 영역의 사회서비스 제공기반 마련 필요
- 전라북도의 복지시설의 제도적 한계를 뛰어넘어 사회서비스원은 소속시설을 중심으로 새로운 복지모형을 시범사업으로 추진하고 그 성과를 평가하여 모든 시군에서 사회서비스원의 선도모형을 기반으로 사회서비스를 제공할 수 있도록 지역 모델화 사업 추진
- 이를 위해 사회서비스원에서는 소속시설에 대한 컨설팅단을 구성하여 소속시설의 품질관리, 조직 및 사업관리 등 전반을 전문적으로 모니터링하고 모니터링 결과에 기초하여 모든 시군에서 사회서비스원 운영모델에 기초하여 사업추진을 할 수 있도록 성과보고서와 운영매뉴얼 제작 배포
- 사회서비스원 내에 전문가로 구성된 품질관리지원단을 운영하여 소속시설별로 정기적인 품질관리, 성과관리, 사업관리를 지원하고 정기적인 모니터링일 통해서 소속시설별 전복형 모델개발 추진
 - 사회서비스원의 품질관리지원단은 시설지원팀을 주관으로 학계전문가와 현장전문가 등 외부전문가 등으로 구성하여 소속시설 전반에 대한 컨설팅과 교육 등을 통해서 선도모델 개발 추진
- 사회서비스원 소속시설에 대한 선도사업 추진 후 사업수행 소속기관별로 성과보고회와 성과중심 매뉴얼을 개발하고 사회복지시설 전반에 대한 교육훈련을 통해서 선도사업의 적용 및 확산 추진



〈표 5-10〉 사회서비스원 소속시설 품질관리지원단 구성 운영(안)

구분	구성	주요협익	비고
사회서비스원 선도사업TF	시설지원팀장 1명 민간지원팀장 1명	· 품질관리지원단 구성 및 운영 · 품질관리지원단 사업계획서 작성 · 품질관리지원단 모니터링 및 평가지원 · 소속시설 성과보고회 준비 · 소속시설 성과관리 매뉴얼 제작 · 소속시설 교육훈련 과정 운영	행정지원
품질관리지원단	학계교수 1명 현장실무자 1명 광역지원기관 팀장 1명 도청 담당부서 주무 관1명 사서원 팀장 1명	· 소속시설별 성과관리 계획서 작성 · 소속시설별 성과관리 모니터링 · 소속시설별 품질관리 컨설팅 · 소속시설별 사업관리 교육 및 컨설팅 · 소속시설별 성과관리 매뉴얼 개발 지원	컨설팅 및 모니터링
소속시설	-	· 품질관리지원단 업무 보조 및 지원 · 품질관리지원단 요청자료 정리 및 취합 · 품질관리지원단 대상 소속기관 주요사업보고	업무보조 및 행정지원

- 사회서비스원의 품질관리지원단은 사회서비스원 내 시설지원팀과 민간지원팀을 중심으로 품질관리지원단의 운영 및 사업계획서 작성 등 품질관리단의 실무업무를 총괄적으로 지원하는 업무 수행
- 품질관리지원단은 전북도청 각 시설유형별 담당 공무원과 외부전문가로 구성하여 소속 시설별 성과관리 계획서 작성, 성과관리 모니터링, 품질관리 컨설팅, 사업관리 교육 및 컨설팅, 성과관리 매뉴얼 개발 및 지원 등의 역할 수행
- 소속시설은 품질관리지원단이 시설운영 전반에 대한 운영상황을 평가하고 프로그램과 사업 중심으로 컨설팅이 원활하게 진행될 수 있도록 행정지원과 업무지원 등의 역할 수행
- 품질관리지원단이 소속시설에 대한 품질관리 경영컨설팅을 실시하고 성과평가를 진행한 이후에는 소속시설별 성과보고회 등을 개최하여 사회서비스원 뿐만 아니라 관련 유관 사회복지시설이 참여하여 소속시설 경영컨설팅 결과에 대한 성과공유와 성과확산을 위한 업무 공유
 - 소속시설 성과발표회에는 품질관리지원단의 사업추진과정 전후를 비교를 통해서 소속시설 운영사항 개선 및 프로그램 품질향상 등의 효과 등을 중심으로 실시하고 관련 사회복지시설이 참여하여 우수성과에 대한 공유
- 품질관리지원단은 성과보고회 결과를 종합하여 소속시설 컨설팅 결과에 기초한 운영매뉴얼을 개발하고 일선 사회복지시설에 배포하여 전라북도 모든 사회복지시설의 운영이 운영매뉴얼의 우수사례를 중심으로 전파될 수 있도록 지원
- 품질관리단의 주요사업 추진실적과 성과관리 컨설팅 및 교육 이후 사회서비스 품질 향상의 전 과정에 대한 교육을 진행하여 전라북도의 모든 복지시설이 소속시설 운영성과가 확산될 수 있도록 지원

7. 소속시설 통합적 성과관리 지원

- 사회서비스원과 소속시설은 매년 소속시설 경영성과 목표 수립 및 성과목표 달성을 위한 정기적인 업무협의
- 사회서비스원에서는 소속시설과 함께 소속시설의 사업 성과목표를 제시하고 사회서비스원과 함께 성과목표 달성을 위한 공동사업 추진
- 소속시설은 매년 성과계획서를 작성하여 사회서비스원에 제출하고 사회서비스원에서는 분기별 성과목표 달성여부에 대한 평가와 모니터링을 진행하여 소속시설의 당초 성과목표를 달성할 수 있도록 지원사업에 대한 성과관리를 통합적으로 운영하고 매년 성과관리체계 일원화
- 소속시설의 성과관리 계약 체결을 통한 사회서비스원 소속시설로서의 책임성과 운영프로그램에 대한 전문성 강화
 - 성과계약은 사회서비스원장과 소속시설장 간의 협약형식으로 진행하고 성과목표 달성여부를 매년 성과보고서 제출로 평가

〈표 5-11〉 소속시설 성과계획서(안)

구분	세부주제	성과지표	예시	성과측정
이용자 확대	전체 이용자 확대	전년대비 누적 이용자 증감률	전년대비 5% 증가	소속기관 자체보고
	복지사각지대 완화	전년대비 취약계층 누적 이용자 증감률 * 취약계층(수급자, 장애인, 노인, 한부모 등)	전년대비 5% 증가	소속기관 자체보고
프로그램 품질 향상	프로그램 확대	운영프로그램 이용자 만족도	평균 90% 이상	사회서비스원 통합조사
	프로그램 품질향상	프로그램 사전사후 성과측정 * 프로그램별 사전사후 검증결과 유의도	성과측정 검증치이도	사회서비스원 통합조사
경영혁신	지역자원 연계간수	지역자원 연계기관 증감률 * 지역자원 연계기관 전년대비 증감률	전년대비 5% 증가	소속기관 자체보고
	사회서비스원 내 기관과의 연계사업 수	사회서비스원 내 소속기관 관 연계사업 수 * 원내 소속기관 관 연계사업 간수 증감률	전년대비 5% 증가	소속기관 자체보고
	지역주민 참여사업 수	지역주민 참여 사업 수 (정량) * 지역주민 참여 사업(운영위, 워크숍 등 행사)	정량	소속기관 자체보고
	후원금 확대	후원금 증가율 * 소속기관별 후원금 총액의 전년대비 증감률	전년대비 5% 증가	소속기관 자체보고
	종사자 복리후생 강화	소속시설 종사자 휴가 및 휴직 이용률 * 휴가 휴직 대상자의 이용률	정량	사회서비스원 통합조사



8. 소속시설 연계 복지사각지대 지원 특화사업 발굴 및 지원

- 사회서비스원에서는 소속시설 운영을 통해서 민간복지기관에 제공하지 못하는 공익적 사회서비스를 제공하여 복지사각지대를 해소하는 거점 지원기관으로서의 역할 수행 필요
 - 사회서비스원 대상 소속시설 공익성 강화사업은 예산과 인력이 수반되어야 한다는 점에서 소속시설 지원예산 확충을 통해서 민간 복지시설과는 다른 특화된 복지서비스를 제공할 수 있도록 지원
- 다함께돌봄센터의 경우 표준운영시간 이외 시간연장을 추가 운영하여 다함께돌봄센터를 이용하는데 어려움이 있는 오전과 저녁시간의 이용자 확대를 사회서비스원 다함께돌봄센터의 공익성 강화
- 사회서비스원이 운영하는 지역자활센터는 자활사업단을 전북형 자활기업으로 육성하고 농촌지역 자활센터는 영농사업 중심 자활기업육성을 통해 자활사업 판로개척 및 자활참여자 탈빈곤 지원 추진
 - 농촌 지역자활센터는 광역자활센터와 연계하여 사회서비스원 민간지원팀과 시설지원팀이 연계하여 지역자활센터 공동브랜드 개발 및 지역자원 연계 판로개척 등을 통한 자활사업단 및 자활기업 육성 지원(*광역자활센터와 연계하여 전북형 광역자활 브랜드 개발 및 지원)
- 사회서비스원이 운영하는 어린이집은 농촌지역을 중심으로 휴일 및 시간보육을 확대하고 농촌보육시설 이용아동을 대상으로 광역정신보건센터와 연계하여 아동발달검사 등을 지원하는 공익성 사업 확대
- 사회서비스원 소속시설은 복지법인이 운영하는 민간의 복지시설과는 달리 공익적 복지서비스를 제공하는 선도기관으로 운영하고 전라북도의 취약한 복지사각지대를 보완하는 서비스를 제공하는 기관으로 운영

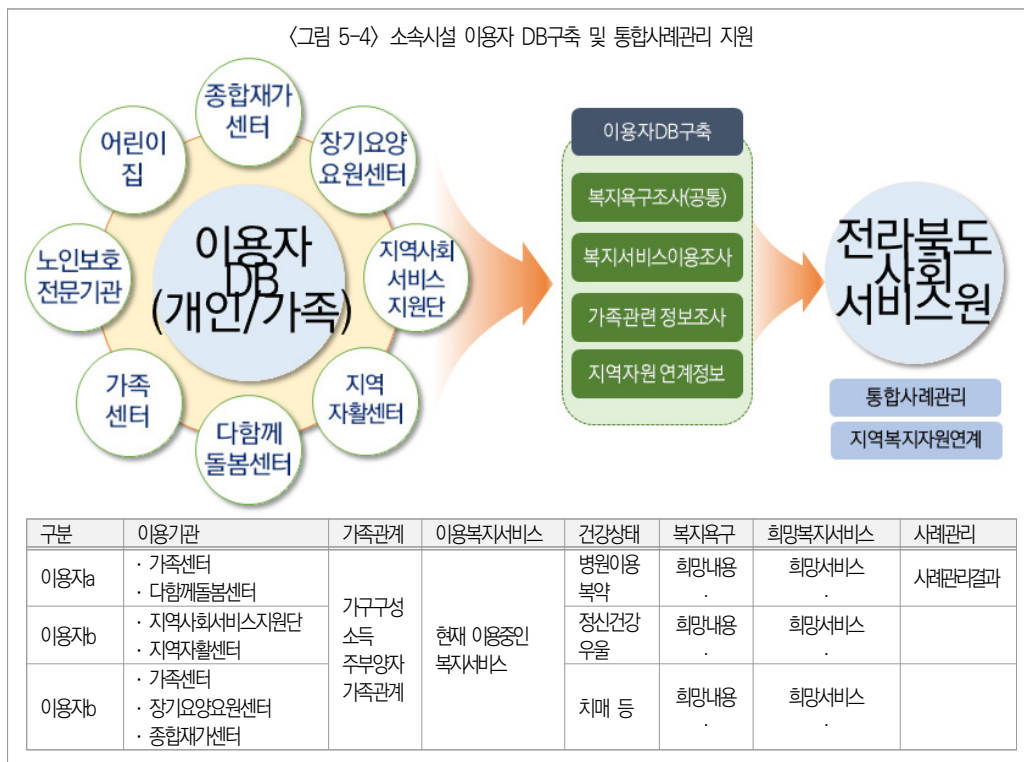
〈표 5-12〉 사회서비스원 소속시설 품질관리지원단 구성 운영(안)

구분	지원대상	사각지대	소속시설 운영(안)
광역센터	-	-	광역센터와 소속시설 간 상호 연계사업 광역센터 간 연계사업
다함께돌봄	6세~12세 아동	표준운영시간 14~19시 이외 시간 연장 필요 * 1일 4시간 연장(12사~20시)	추가연장(평일, 휴일, 방학 등) * 아침돌봄 및 야간돌봄 추가
지역자활센터	· 기초수급자/차상위 * 근로빈곤층	자활기업 및 자활사업 참여자 제한으로 탈수립 어려움 발생 * 장수군 자활기업 1개, 자활사업단 8	자활기업 육성 * 현재 6개의 자활사업단을 자활기업으로 육성 * 전북형 자활기업 육성지원
어린이집	· 미취학 아동	· 농촌지역 어린이집 미설치지역과 농촌지역 휴일 및 시간연장 어린이집 부재 · 농촌아동 아동발달지원기관 인프라 부재	· 농촌지역 휴일 및 시간제 보육 확대 · 농촌아동 아동발달검사 지원 (광역정신보건센터 연계)

9. 소속시설 이용자 통합사례관리 체계 구축

- 사회서비스원의 이용자DB를 구축하여 소속시설 이용자 대상 통합 사례관리를 통한 종합적이고 통합적인 복지서비스 제공
- 사회서비스원 소속시설의 이용자를 대상으로 이용기관, 가족관계, 이용하고 있는 복지서비스, 건강상태, 복지욕구, 희망복지서비스 등을 조사하여 소속시설 이용자에게 다양한 복지서비스 제공
- 사회서비스원 소속시설 이용자에게 소속시설 한 개의 복지서비스만을 제공하지 않고 사회서비스원이 운영하고 있는 모든 소속시설의 다양한 복지서비스를 종합적으로 제공하는 특화서비스 기반 구축
- 사회서비스원 소속시설 이용자의 개인만이 아닌 가족의 복지수요를 정기적으로 파악하여 이용자 가족을 대상으로 한 통합적인 복지서비스 제공
 - 소속시설 이용자 대상 복지욕구조사(공통), 복지서비스 이용현황 조사, 가족관련 정보조사, 지역자원 이용조사 등을 실시하여 소속시설 이용자를 대상으로 다양하고 종합적인 맞춤형 복지서비스 제공
- 전라북도 사회서비스원에서는 소속시설 이용자DB를 구축하여 복지수요에 맞는 통합사례관리와 지역의 다양한 복지자원을 연계하여 종합적인 복지서비스 제공
- 소속시설 이용자DB구축을 통해서 이용자 가족의 복지욕구에 따른 소속시설 간 상호 정보공유 및 자원연계 강화

〈그림 5-4〉 소속시설 이용자 DB구축 및 통합사례관리 지원



10. 사회서비스기금 조성 소속시설 사업비 지원

- 사회서비스원이 자체 기금을 조성하여 소속시설이 특화프로그램 운영을 통해 도민의 복지체감도를 향상시킬 수 있도록 지원 필요
- 사회서비스원 기금은 일정부분 도출연금과 민간의 기부금으로 조성하여 기금의 일정부분을 할당하여 소속시설에 대한 지원사업으로 추진
- 사회서비스원 기금을 조성하여 소속시설이 취약계층을 대상으로 한 특화된 복지서비스를 제공할 수 있도록 지원하고 복지사각지대를 보완하고 틈새복지를 지원할 수 있는 물적 자원 공급
- 사회서비스원은 기금조성을 위해 매년 기금 조성 계획을 수립하고 전라북도 및 사회복지협의회 등과 연계하여 사회서비스원의 주요사업에 대한 홍보와 함께 소속시설의 사업운영계획 등을 제시하고 민간기금 모금 활동 강화
 - 사회서비스원 소속시설의 후원사업과 연계하여 사회서비스의 기금을 조성하고 소속시설이 기금을 통해서 보다 지역주민에게 밀착된 복지서비스를 제공할 수 있도록 지원
- 사회서비스의 기금조성을 위해 지역주민 등이 참여하는 기금조성위원회를 구성하고 취약계층 복지서비스 제공을 위한 민간기금 활성화
 - 전라북도 관내 지역주민, 자영업자, 사업체, 지역단체 등을 활용한 사회서비스 기금운용센터 설치(사회서비스 기금 홍보, 모금, 지원 및 배분 사업) * **지역상권과 연계 봉사자-봉사단 가맹 및 할인 서비스 제공**
- 사회서비스 기금은 개인기금과 사업자 기금 등으로 모금활동을 활성화하고 사업자 기금의 경우 지역 내 다양한 사업체를 중심으로 기금모금활동을 확대하고 사회서비스 기금을 출연한 사업체에 대해서는 별도의 사업홍보 등의 인센티브 부여
 - 사회서비스 기금에 출연한 사업체에 대해서는 사회서비스원장이 인증하는 사회서비스기금기관 현판 제공(기부내용은 사업장의 특성에 따라 현금기부, 재능기부, 현물기부 등 다양한 형태로 운영)
- 사회서비스 기금에 대해서는 기금운영위원회를 구성하여 소속시설에 대한 지원액을 일정부분 할당하고 매년 기금 사업계획을 심의하여 소속시설이 기존 복지법인이나 시설이 하지 못하는 틈새복지를 지원할 수 있는 물적 기반 제공
- 사회서비스원 기금의 활용은 소속시설이 취약계층을 대상으로 한 틈새복지서비스에 한하여 지원할 수 있도록 기금운영 원칙 설정 필요
- 사회서비스원 기금 활성화를 통해서 소속시설을 중심으로 민간 참여 지역복지서비스 활성화 견인

11. 사회서비스원 소속시설 공동프로그램 운영 및 조직개편

- 사회서비스원 소속시설의 체계적인 지원을 위해서는 현재 시설지원팀의 업무를 최대한 매뉴얼화하여 인력활용을 효율화하고 시설지원팀은 소속시설의 품질관리를 지원하는 품질관리 및 선도사업 지원업무를 중심으로 사업 재편 필요
- 사회서비스원 시설지원팀은 소속시설 대상 프로그램 개발 및 보급, 단일기준 성과평가(프로그램, 인력, 시설 등), 특화사업 개발 및 지원, 선도사업 지원 및 표준매뉴얼 개발 등의 사업을 추진하는 조직으로 전환
 - 시설지원팀은 소속시설 표준운영 매뉴얼 개발 및 교육, 소속시설 품질관리지원, 소속시설 성과관리 기준 마련 및 성과평가, 소속시설 특화사업 개발 및 지원, 소속시설 선도사업 지원(선도사업 모델 개발), 소속시설 기금사업 공모 지원(공동모금회 등), 소속시설 이용자 DB구축 및 통합사례관리 지원, 소속시설 지역자원 연계 및 지원, 소속시설 운영협의회(협의회, 워크숍 운영 등), 혁신(우수)사업 발굴 및 사업공유(성과공유회) 운영 등의 사업 추진
- 사회서비스원의 시설지원팀을 혁신사업팀으로 전환하고 소속시설의 선도사업 개발 및 혁신 기관 지원 등의 사업을 전담하여 지원하는 업무로 전환
- 소속시설 간 업무 연계 및 통합적 복지서비스 제공을 위해 소속시설 간 공동프로그램 개발 및 운영
- 혁신사업팀에서는 소속시설 간 사업공유를 통해서 지역주민 및 이용자를 대상으로 공동에 참여하는 프로그램을 기획하고 공유프로그램 운영 지원

〈표 5-13〉 시설지원팀 업무 변경(안)

구분	기존	변경
사업내용	· 소속시설 운영지원 · 소속시설 평가관리(경영평가, 성과관리, 품질관리 등) · 소속시설 유형별 관리방안 수립, 지원(간담회, 컨설팅 등) · 국공립 사회복지시설 위수탁 공모	· 소속시설 표준운영 매뉴얼 개발 및 교육 · 소속시설 품질관리지원 * 품질관리지원단 구성 및 운영 · 소속시설 성과관리 기준 마련 및 성과평가 * 소속시설 성과목표 설정 및 성과관리 교육, 컨설팅 · 소속시설 특화사업 개발 및 지원 · 소속시설 선도사업 지원(선도사업 모델 개발) · 소속시설 기금사업 공모 지원(공동모금회 등) · 소속시설 이용자 DB구축 및 통합사례관리 지원 · 소속시설 지역자원 연계 및 지원 · 소속시설 운영협의회(협의회, 워크숍 운영 등) · 소속시설 우수(혁신)사례 발굴 및 성과발표(성과공유) · 소속시설 공동운영 프로그램 개발 및 운영

12. 수탁기관 선정 기준 마련 및 공공센터 연계사업 강화

- 사회서비스원의 수탁기관 선정은 장기적인 비전과 목적을 가지고 보다 명확한 선정기준 하에서 신중하게 진행
- 사회서비스원의 공공성 강화와 체계적 관리의 두 가지 관점에서 수탁기관이 사회서비스원의 정체성에 부합하는지에 대한 명확한 선정기준 마련
- 특히 사회서비스원의 수탁시설 선정 시 지역자원과의 연계사업이 주된 사업내용인 복지시설의 중간지원조직 성격의 공공센터는 우선 위탁하여 도내 복지시설을 종합적으로 지원할 수 있는 기반 마련 필요
- 아울러 수탁기관 선정기준 마련 시 잠재적 수탁기관이 제공하는 복지서비스의 공공성의 정도, 시급성의 정도, 지역자원과의 연계성의 필요정도, 지역사회의 파급효과 등을 종합적으로 고려하여 별도 선정기준표 마련하고 이를 운영규정이나 규칙을 통해서 제도화
 - 충청북도 사회서비스원은 수탁기관 선정기준으로 공공성정도, 신규시설여부, 위기사설 여부, 위탁포기사설 여부, 직영시설 그리고 민간이 꺼려하는 시설을 중심으로 선정
- 수탁기준의 선정기준이 마련되면 사회서비스원의 시설지원팀에서는 1차 검토의견을 작성하고 1차 검토의견에 따라 수탁의 적합성을 전문적으로 심의할 수 있는 심의기구를 구성하여 선정기준에 따른 객관적인 평가와 심의를 진행하여 수탁기관 선정하고 수탁기관 선정 이후 이사회의 승인을 통해서 최종 확정 등의 절차로 진행
 - 수탁기관 선정심사위원회에는 사회서비스원의 내부구성원뿐만 아니라 관내 복지시설의 민간지원 거점기관인 사회복지협의회나 사회복지사협회 등의 임원도 함께 참여하여 객관적인 수탁기관 심의가 이루어질 수 있도록 구성
- 수탁기관 선정이후에도 매년 수탁기관에 대한 성과평가를 토대로 당초 수탁목적의 달성여부에 대한 객관적 심사를 통해서 사회서비스원과 수탁기관의 운영 합리화 도모

〈표 5-14〉 충청북도사회서비스원 시설위탁우선순위

항목	선정기준
공공성 정도	· 민간의 복지기관이 수탁을 꺼려하는 복지시설 · 민간 수탁법인이나 수탁기관의 부재로 인해 공공적 개입이 불가피한 시설 · 공공적 개입을 통해서 복지서비스의 질적 향상이 요구되는 시설
시급성 정도	· 기존 수탁법인의 운영상 문제 등으로 인해 수탁이 취소된 시설 * 이용자나 종사자의 인권이나 권익 등의 보호가 시급한 시설
지역자원과의 연계성 정도	· 복지시설에 대한 지원이 주된 사업목적인 중간지원조직의 공공센터 · 관내 복지시설을 종합적으로 지원하는 중간지원조직 성격의 복지기관 · 지역자원과의 유기적 연계와 종합적 지원이 중요한 복지기관
지역사회 파급효과	· 수탁시설의 운영이 지역사회 복지를 선도할 수 있는 복지시설 · 새로운 지역사회복지 실천모델이 시범적으로 적용가능 한 복지시설

참 고 문 헌

REFERENCE

- 국정자문위(2017). 문재인 정부 국정운영 5개년 계획 및 100대 국정과제
- 남윤인순 의원실(2022). 전국 사회서비스원 노동자 실태조사
- 보건복지부(각연도). 사회복지시설 현황
- 보건복지부(2023). 시도 사회서비스원 표준운영지침
- 이중섭(2018). 사회서비스원 설립 동향과 전라북도의 과제. 전북연구원
- 이중섭(2022). 전라북도 사회복지종사자 처우 실태조사 및 개선방안 연구. 전북연구원
- 이한나 외(2022). 사회서비스 혁신을 위한 시도 사회서비스원 기능강화 방안 연구. 한국보건사회연구원
- 최은희, 김덕준, 함창모, 남윤명, 이유나(2020). 충청북도 사회복지시설 종사자 인건비 단일임금제 마련 연구. 충북연구원
- 각 시도 사회서비스원(2021, 2022) 2021년도 및 2022년 시도 사회서비스원 사업계획서
- 각 시도 사회서비스원(2021, 2022) 2021년도 및 2022년도 사회서비스원 운영규정

연구수행기관

전북연구원

연구책임이중섭 | 연구위원

공동연구 김현수 | 전문연구원
복혜리 | 전문연구원

전라북도사회서비스원 소속시설 운영방안 연구

발행일 : 2023년 4월

인쇄일 : 2023년 4월

발행인 : 전라북도사회서비스원장

발행처 : 전라북도사회서비스원