

# GGWF REPORT.

## 경기도 사회서비스 현황과 쟁점

유정원 경기복지재단 복지전략팀 책임연구원

GYEONGGI WELFARE  
FOUNDATION

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9363      Fax : 031-898-5935      E-mail : [voiced@ggwf.or.kr](mailto:voiced@ggwf.or.kr)

## 요 약

- 사회서비스의 급속한 확대와 바우처 방식의 도입으로 이용자의 선택권 확립과 제공기관 간 경쟁구도의 서비스 시장이 형성됨. 이에 따라 서비스를 이용하는 이용자의 만족을 위한 제공기관과 서비스에 대한 품질을 관리하는 노력이 필요하다는 지적이 제기되고 있음.
- 서비스 제공기관과 서비스의 질 관리를 통해 경쟁력을 강화하고 변화하는 환경에 대처할 수 있는 방안을 공유하고자 하는 것이 연구목적임.
- 돌봄서비스/바우처 사업은 8대 사업으로 분류되며 경기도는 지역선택형, 지역개발형으로 구분되는 지역사회서비스투자사업에 주력하고 있음. 이 영역에는 영리기관(26.9%) 보다는 비영리기관(72.1%)이 참여하는 경우가 많으며 영리기관 중에는 개인(21.9%)이 운영하는 기관이 많음. 비영리 기관 중에는 복지관을 비롯하여 지역자활센터, 기타법인 등 사회복지 관련 기관 뿐 아니라 대학교, 병원, 장애인 단체 등 다양한 유형의 기관들이 참여하고 있음.
- 바우처 사업 종사자는 2008년부터 꾸준히 증가하고 있는 추세지만 사회서비스 시장 확대와 함께 기대되었던 양질의 일자리 창출 목적을 달성하고 있는지는 의문 임.
- 2012년 현재 경기도는 지역사회서비스 투자사업에 지역선택형 사업 1개, 지역개발형 사업 73개가 진행 중이며 제공기관 수는 컨소시엄을 포함하여 602개가 참여하고 있음. 대상자는 주로 아동과 노인으로, 서비스를 제공하는 사업이 주로 진행되고 있음.
- 현재까지 경기도 지역사회서비스투자사업의 주요 성과는 지역 특성에 기반한 다양한 사업을 발굴하고 지원하는 역할을 했다는 것과 전문성을 가진 다양한 민간 제공기관을 발굴하는 효과도 있었음. 또한 중복되는 사업에 대해서는 통·폐합 하면서 제공인력들의 일자리를 창출하는 효과를 노렸음.
- 위와 같은 성과와 별개로 수요가 분산된 농어촌에서는 제공기관 형성 자체

가 어려우므로 지역별로 불균형한 서비스 제공, 양질의 일자리 창출에 있어서의 한계, 제공기관의 영세성 및 인식부족에 따른 시장개척 미흡 등의 문제를 여전히 안고 있음. 이와 더불어 증가 일로에 있는 사회서비스 제공기관과 서비스 자체에 대한 품질을 어떻게 높일 것인가 하는 것도 또한 사회서비스의 쟁점이며 해결과제를 제시함.

- 제공기관 난립에 따른 과잉경쟁, 독점과 담합 등 지역별로 다양한 문제가 발생하므로 지역주민들의 사회서비스 이용형태를 분석하여 광역수준에서 지역사회서비스 시장관리 체계를 마련해야 함.
- 2012년 8월 제공기관의 등록제 시행 후 시·군에서 제시하는 등록조건을 충족하는 제공기관이 급속히 증가할 것인가 아니면 오히려 대형 기관들이 참여하면서 영세한 기관들의 유지가 가능할 것인가 논란이 됨. 또한 도시권과 인구과소지역의 공급자 경쟁 또는 제공기관 확보의 문제도 대두되고 있으나 어느 쪽이든 이용자의 선택권을 보장하고 서비스의 품질향상을 도모하는 것은 필요함.
- 서비스 제공기관 등록제 시행 후 표준안 및 매뉴얼이 없는 사업은 서비스에 대한 최소한의 질 관리조차 어려워짐. 다양한 서비스 표준안을 마련하고 매뉴얼을 보급하여 제공인력들이 체계적으로 프로그램을 공급, 관리할 수 있도록 해야 할 것임.
- 지역사회서비스투자사업 포괄수가제로의 전환이 이루어지면 사업별 심사·조정이 더욱 강화될 가능성이 있음. 사업선정 및 관리의 집행이 시·도로 이전하는 방안이 실행된다면 사업의 종류 및 예산금액, 예산배분의 확보를 위해 성과평가를 철저하게 준비하여야 함.
- 경기도 사회서비스의 품질관리를 위한 장, 단기 과제로서 우선 사회서비스 유효시장 창출을 위한 데이터를 확보하기 위해 경기도 지역특성을 반영한 조사, 품질관리 또는 점검에 활용할 수 있는 지표개발, 사회서비스 정책을 연계·관리 할 수 있는 통합조직 정비, 이와 관련된 조례 제정 및 권한 위임, 사회서비스 품질관리 기관 설치 등을 제안함.

# 목 차

---

I. 서론 / 1

II. 경기도 사회서비스 (지역사회서비스투자사업) 현황 / 10

III. 경기도 사회서비스의 쟁점과 과제 / 20

# I

## 서론

### ▣ 연구의 필요성 및 목적

#### ● 사회서비스 분야 시장의 급속한 양적 성장

- 사회서비스 도입 및 확대를 위한 정부의 노력과 민간의 적극적인 동참에 따라 사회서비스 관련 시장이 다양한 분야에서 급속한 양적 성장을 이룸.
- 이용자 재정지원 방식인 바우처 도입으로 인한 이용자의 선택권 확립과 제공기관 간 경쟁을 통해 다양한 수요에 대응할 수 있는 사회서비스 분야 시장이 형성됨.
- 그러나 아직 사회서비스, 바우처, 지역사회서비스투자사업 등 사회서비스에 대한 개념과 범위는 혼재되어 사용되고 있음. 이에 사회서비스와 그 제공방식으로서의 바우처, 그리고 경기도에서도 사회서비스 분야의 예산 중 상당부분을 투자하고 있는 지역사회서비스투자사업의 현황을 살펴보고자 함.
- 선진 서비스의 접촉기회가 확대됨에 따라 서비스를 이용하는 이용자의 만족을 위해 제공기관과 서비스의 품질을 관리하는 노력이 필요하다는 지적이 제기되고 있음. 따라서 제공기관 및 서비스의 양적 성장에 부합하는 질 관리를 통한 경쟁력 강

화 등 환경변화에 대한 영향과 품질관리에 대한 방안을 공유하고자 함.

## ■ 사회서비스의 개요

### ● 사회서비스의 개념과 범주

- 사회서비스는 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스로 집합적 대응이 필요하다고 사회적으로 인정되고, 개인과 국가가 공동으로 책임지는 국가 혹은 지역서비스를 뜻함. 법률적 정의로서의 사회서비스는 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2조 제1항에 정의되어 있음<sup>1)</sup>.
- 사회서비스의 의미와 범주는 <표 1>에서 보는 것과 같이 5개로 분류될 수 있음. 특히 돌봄서비스/마우처 사업의 범주에는 ①노인돌봄, ②장애인활동지원, ③장애아동재활치료, ④장애아동언어발달지원, ⑤산모·신생아도우미, ⑥가사·간병도우미, ⑦지역사회투자사업, ⑧임신·출산 진료비 지원 등 마우처 8대

1) 사회복지사업법 제2조 제4호에 따른 사회복지서비스, 보건의료기본법 제3조 제2호에 따른 보건의료서비스 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말함.

- ① 사회복지사업법 제2조 제4호 : 사회복지서비스라 함은 국가, 지방자치단체 및 민간 부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업소개 및 지도, 사회복지 시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말함.
- ② 보건의료기본법 제3조 제2호 : 보건의료서비스란 국민의 건강을 보호, 증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동을 말함.
- ③ 사회적기업육성법 제2조 제3호 : 사회서비스란 교육, 보건, 사회복지, 환경 및 문화 분야의 서비스 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 분야의 서비스를 말함.

## 2 경기도 사회서비스 현황과 쟁점

사업이 있음.

〈표 1〉 사회서비스의 의미와 범주

의미	범주의 내용
공공서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공행정·국방·사회보장행정, 교육서비스, 보건 및 사회복지사업</li> <li>• 기타 공공, 수리 및 개인서비스의 일부 : 청소관련서비스, 자선단체, 이·미용서비스, 목욕·세탁업, 간병·산후조리서비스 등</li> </ul>
사회적일자리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육, 보건, 사회복지, 보육서비스, 간병 및 가사서비스, 환경 및 문화 분야의 서비스, 청소 등 사업시설 관리 서비스, 산림보전 및 관리서비스, 문화재보존 및 활용관련 서비스, 예술·관광 및 운동서비스, 직업안정법에 의한 고용서비스, 기타 서비스</li> </ul>
사회행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소득보장, 교육, 보건, 주거, 고용, 대인사회서비스</li> </ul>
사회복지 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동·노인·장애인·한 부모가족 등 다양한 인구집단을 대상으로 하여 생활시설·이용시설 등을 통해 제공되는 서비스 및 각종 돌봄서비스</li> </ul>
돌봄서비스/ 바우처	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인돌봄, 장애인활동지원, 장애아동재활치료, 장애아동언어발달지원, 산모·신생아도우미, 가사·간병도우미, 지역사회투자사업, 임신·출산 진료비 지원</li> </ul>

\* 출처: 지방자치단체의 서비스 공급 다원화전략, 한국지방행정연구원(2011)

### ● 바우처의 개념과 특성

- 바우처는 정부가 제공하고자 하는 특정 재화나 서비스에 대한 지불인증권으로서 그 재화나 서비스를 선택적으로 구매할 수 있도록 사람들에게 일정한 구매력을 제공해주는 보조금이라 할 수 있음. 바우처는 사람들에게 일정한 구매력을 제공해주는 것이고 이 구매력은 정부의 재정지원으로 이루어짐.
- 바우처는 수요자에게 지급될 보조금을 둘러싸고 공급자들이 서로 경쟁하도록 강제하는 속성이 있는 한편, 수요자에게는



여러 공급자 중 적절하다고 판단되는 공급자를 선택할 수 있는 여지를 주게 됨.

- 그러나 바우처는 현금과 달리 수요자가 선택할 수 있는 재화나 서비스와 관련하여 일정한 범위를 설정함으로써 선택의 범위를 제한할 수 있고 이를 통해 정부 재정지출의 사회적 목적을 달성할 수 있음.
- 이런 점에서 바우처는 현물급여의 사회통제적 요소와 현금급여의 소비자 선택적 요소를 혼합한 것임. 이와 같이 바우처는 수요자에게 보조금을 붙여줌으로써 특히 사회복지서비스와 관련해서는 그 전달체계에 중요한 함의를 갖게 됨.

#### ▣ 사회서비스 바우처 사업 현황

- 우리나라 사회서비스 바우처는 보건복지부의 업무를 중심으로 확산되고 있고 현재 지방자치단체에서 시행되고 있는 대표적인 사업은 가사간병방문, 노인돌봄 종합서비스, 산모신생아 도우미, 장애인 활동보조, 장애아동 재활치료, 지역사회서비스투자사업, 임신·출산진료비지원, 보육바우처 등 8가지이며 이들은 전자 바우처의 형태로 지급됨.

〈표 2〉 사회서비스 전자바우처 사업 현황

(단위: 개소, 명, 백만원)

사업명	2010년도				2011년도 예산
	제공기관 수	이용자 수	제공인력	예산	
총계(8개사업)	44,567	2,181,724	283,676	2,199,644	2,584,119
소계(6개사업)	4,424	660,272	54,593	377,440	399,508
소계(돌봄)	2,088	156,690	35,521	219,397	216,097
가사·간병	309	27,823	3,186	13,624	14,251
노인돌봄	1,001	34,105	8,555	53,459	62,225
산모·신생아도우미	250	62,491	3,369	24,400	24,467
장애인활동보조	528	32,271	20,411	127,914	115,154
지역사회서비스	1,566	472,577	15,862	110,000	135,300
장애아동 재활치료	770	31,005	3,210	48,043	48,111
보육 바우처	38,050	878,880	229,083	1,632,204	1,934,611
임신·출산진료비	2,093	642,572	-	190,000	250,000

\* 출처: 지방자치단체의 서비스 공급 다원화전략, 한국지방행정연구원(2011)

- 사회서비스 전자바우처 사업에서 서비스를 제공하는 기관은 <표 3>에서 보는 것과 같이 다양함. 영리를 목적으로 하는 기관 중에는 개인기관이 1,058개소로 대다수이며 비영리 기관은 복지관을 비롯하여 지역자활센터, 기타법인 등 사회복지 관련기관 뿐 아니라 대학교, 병원, 장애인 단체 등 다양한 유형의 기관들이 참여하고 있음.

〈표 3〉 사회서비스 전자바우처 사업의 제공기관 유형(2010년 말 현재)

(단위: 개, %)

	제공 기관 수	사업유형별 제공기관 비중								
		합계	노인 돌봄	장애인 활동보조	산모 신생아 도우미	가사 간병	지역사회 서비스	장애 아동 재활	언어 발달	
영 리	소계	1,300	26.9	2.7	1.1	48.0	1.0	38.7	44.5	47.9
	개인	1,058	21.9	2.3	0.6	44.0	0.3	26.0	42.6	45.7
	법인	242	5.0	0.4	0.6	4.0	0.6	12.7	1.9	2.2
비 영 리	소계	3,528	73.0	97.1	98.9	52.0	98.7	61.3	55.5	52.1
	지역자활센터	673	13.9	22.3	23.5	28.0	72.8	1.8	0.4	-
	복지관	938	19.4	9.5	30.5	0.4	8.4	18.2	31.9	31.0
	재가노인시설	580	12.0	50.3	3.4	0.4	10.7	1.1	0.8	0.2
	주·야간 보호센터	70	1.4	6.9	0.2	-	-	-	-	-
	자립생활 센터	86	1.8	0.1	14.6	-	0.3	0.3	0.4	-
	장애인 단체	207	4.3	0.2	18.4	-	0.6	3.3	4.4	4.9
	종교단체	8	0.2	0.2	0.2	-	-	0.3	-	-
	대학교	258	5.3	0.1	0.2	-	-	15.6	1.4	-
	병원	21	0.4	0.1	-	-	-	0.6	1.2	0.5
	기타법인	687	14.2	7.4	8.0	23.2	5.8	20.2	15.1	15.5
	국가기관 및 지자체	3	0.1	0.2	-	-	0.3	-	-	-
	총계 (규모)	4,831	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
		4,831	1,001	528	250	309	1,566	770	407	

\* 자료: 한국사회서비스관리원 제공.

- 사회서비스 바우처를 제공하는 기관의 종사자 수는 3년간 꾸준한 증가추세를 보이고 있음. 규모면에서는 지역사회투자서비스

## 6 경기도 사회서비스 현황과 쟁점

가 가장 많고, 장애인활동보조, 노인돌봄, 산모·신생아도우미와  
가사·간병방문 사업에 제공인력이 많이 종사하고 있음.

〈표 4〉 사회서비스 전자바우처 사업 종사자 추이

(단위: 명)

구분	2008			2009			2010			
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여	
노인돌봄종합	4,341	69	4,272	4,499	31	4,468	12,381	112	12,269	
장애인활동보조	16,234	2,289	14,134	18,611	2,323	16,288	27,499	3,735	23,764	
지역 사회 투자	규모	11,486	1,040	10,446	34,872	4,056	30,816	61,607	8,412	53,195
	전체비중	28.9	30.4	28.7	49.8	60.9	48.6	50.4	66.3	48.6
	남녀비중	100.0	9.1	90.9	100.0	11.6	88.4	100.0	13.7	86.3
산모·신생아도우미	3,687	-	3,687	3,977	-	3,977	9,554	-	9,554	
가사·간병방문	3,846	20	3,826	5,391	14	5,377	6,305	28	6,277	
장애아동재활치료	-	-	-	2,688	236	2,452	4,802	394	4,408	
언어발달지원	-	-	-	-	-	-	42	2	40	
합계	39,783	3,418	36,365	70,038	6,660	63,378	122,190	12,683	109,507	
남녀비중	100.0	1.6	98.4	100.0	0.7	99.3	100.0	0.9	99.1	

\* 자료: 한국사회서비스관리원 제공.

#### ● 지역사회투자사업

- 기존의 바우처 사업은 보건복지부가 주도적으로 개발하고 운영하는 것으로, 국가 전체적인 기준 설정에 의한 사회 안전망 구축이라는 측면에서 추진되고 소수의 전문기관 중심으로 대응하는 방식임.
- 지역사회투자사업은 중앙정부와 지방자치단체가 협력하여 개

발하고 운영하는 것으로, 지역의 서비스 수준의 보편화를 도모한다는 측면에서 사업을 추진하고 다양한 서비스 제공기관이 참여함.

- 지역사회서비스투자사업은 수요자 지원을 위한 바우처 방식이며 지방자치단체가 자체 아이디어로 사회서비스를 개발하여 일자리를 창출하고 이를 통해 사회서비스의 산업화를 도모하는 목적을 가짐.
- 지방자치단체에서 추진하고 있으나 낮은 성과평가나 예산조정 등 불가피한 사유가 발생하면 사업을 축소 혹은 중지하는 경향을 보임.

**〈표 5〉 지역사회서비스투자사업유형**

유형	내 용	절 차
지역 선택형	아동인지능력향상 서비스	사업개발주체(보건복지부) → 제공기관선정(보건복지부) → 사업참여 선택(자치단체) → 서비스제공기관(제공기관)
지역 개발형	자치단체=사업발굴, 보건복지부 선정	사업개발주체(자치단체) → 사업신청 및 공모(자치단체) → 심사 및 선정(보건복지부) → 서비스제공(제공기관)

\* 출처: 지방자치단체의 서비스 공급 다원화전략, 한국지방행정연구원(2011)

- 그리고 경기도는 경기복지재단에 경기도사회서비스지원단을 두어 중앙정부가 전국을 대상으로 일괄 실시하는 국가 주도형 서비스 제공방식에서 탈피하여 지자체가 지역특성 및 수요에 맞는 사회서비스를 발굴, 기획하여 실시하는 지역사회서비스 투자사업<sup>2)</sup>에 주력하고 있음.

〈표 6〉 지역사회서비스투자사업의 추진체계

부 서		기 능
보건복지부	사회서비스사업과	- 사업기본계획수립 및 사업총괄
	사회서비스정책과	- 전자바우처 시스템 구축 관리
한국 사회서비스 관리원		- 시·군·구 예탁금관리, 바우처비용지급 및 정산
시·도	사업총괄부서	- 시·도 바우처사업총괄, 시·군·구 사업감독, 성과 평가(보건복지부 보고)
	사업집행부서	- 사업시행, 서비스 제공기관 지정관리, 사업홍보, 서비스대상자 선정, 시·군·구 사업감독
시·군·구	사업총괄부서	- 시·군·구 바우처 관리감독, 성과평가(시·도에 보고)
	사업집행부서	- 사업시행, 서비스제공기관 지정관리, 사업홍보, 대상자 선정, 서비스제공기관 지도감독
서비스제공기관		- 서비스 공급인력 모집 및 교육, 모니터링

\* 자료: 보건복지부, 2011년 지역사회서비스사업안내.

- 2) 지역별, 가구별로 다양한 특성과 수요에 부합하는 차별적인 서비스를 지자체가 주도적으로 발굴, 집행함으로써 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스 제공, 시장형성 가능성이 높은 분야를 발굴, 수요자의 구매력을 보전함으로써 지속가능한 사회서비스 시장형성 및 일자리 창출 도모, 인적자본형성, 건강투자, 고령 근로 촉진등 사회투자적 성격의 사업을 집중지원, 미래성장 동력확보 및 사회경제적 자립기반 확충을 목적으로 함.



## 경기도 사회서비스 (지역사회서비스투자사업) 현황

### ▣ 연도별 지역사회서비스투자사업 현황

- 경기도의 지역사회서비스투자사업의 2009년 이후 예산 및 이용 인원은 점차 늘어나고 있는 실정이며 지역개발형 사업은 문제행동아동조기개입서비스(우리아이심리지원서비스로 명칭변경), 장애아 보조기구 렌탈 서비스가 있음.

〈표 7〉 경기도 지역사회서비스투자사업 사업별 집행내역

구 분		총사업비(국비+지방비)		집행율 (%)	이용인원 (누계액)	월평균 이용인원
		예산액	집행액			
2009년 7월 현재						
계		22,061,327	10,411,830	47.2	686,402	45,946
선택형	소계	14,679,403	7,213,945	59.4	580,256	41,688
	아동인지능력	12,572,672	6,393,896	50.9	531,181	38,166
	아동건강관리	2,106,731	820,049	39.4	49,075	3,522
개발형	소계	7,381,924	3,197,885	43.7	96,146	4,258
	문제행동아동 조기개입 서비스	4,077,857	1,918,200	47.0	93,015	1,891
	휠체어 렌탈	179,630	79,400	44.2	918	130
	시·군 자체사업	3,124,437	1,200,285	43.8	2,213	2,237

구 분		총사업비(국비+지방비)		집행율 (%)	이용인원 (누계액)	월평균 이용인원
		예산액	집행액			
2010년 7월 현재						
계		22,044,311	12,098,327	55	67,194	462,777
선택형	소계	9,900,194	6,111,655	62	55,305	346,299
	아동인지능력 향상 서비스	9,900,194	6,111,655	62	55,305	346,299
개발형	소계	9,018,650	4,769,291		10,466	109,183
	문제행동아동 조기개입 서비스	2,955,085	1,804,143	61	3,612	43,179
	장애아 휠체어 보조기구 서비스	134,948	46,640	34	69	2,809
	시·군 자체사업	5,927,617	2,918,508	49	6,785	63,195
청년 사업 단	소계	3,125,467	1,217,381	39	1,423	7,295
	취약계층아동 해피케어 서비스 등	3,125,467	1,217,381	39	1,423	7,295
2011년 11월 현재						
계		25,206,361	15,547,306	61.7	347,756	48,923
선택형	소계	10,244,935	10,244,935	69.7	285,626	39,978
	아동인지능력 향상 서비스	10,244,935	10,244,935	69.7	285,626	39,978
개발형	소계	14,961,426	8,404,268	56.1	62,130	8,945
	문제행동아동 조기개입 서비스	4,875,471	2,766,505	56.6	18,292	2,458
	맞춤형 휠체어 및 렌탈 서비스	145,711	85,729	58.8	328	44
	시·군 자체사업	9,940,244	5,552,034	55.9	43,510	6,443

\* 2009년, 2010년 경기도 지역사회서비스투자사업 담당공무원 실무교육자료

\* 2011년 지역사회서비스 work-shop 자료집 등 참조 재구성.



- 시·군 사업 중 수요가 높은 사업으로 예산을 변경하거나 신규 사업을 발굴하는 작업을 계속하고 있음. 2009년 ~ 2010년 시·군 별 예산현황은 다음의 <표 8>와 같음. 많게는 20억원 이상의 예산을 사회서비스 분야에 사용하고 적게는 4천만원 정도의 예산이 사용되고 있는 것을 볼 수 있음. 이는 지역별 편차가 얼마나 심한지를 보여주는 것이며 서비스에 대한 수요와 공급체계를 파악하고 대응해 나가야 함을 시사함.

**<표 8> 경기도 지역사회서비스투자사업 시·군별 예산현황 (2009~2010년)**  
 (단위: 천원)

시·군 명	예산액(국비 + 지방비)	
	2009년도	2010년도
계	22,061,327	22,044,311
수원시	2,199,655	1,603,580
성남시	1,358,082	1,334,480
용인시	1,835,732	2,521,096
부천시	2,610,914	1,993,123
안산시	1,379,928	1,410,700
안양시	1,012,754	770,307
평택시	718,885	1,153,554
시흥시	1,173,103	1,456,986
화성시	766,863	848,105
광명시	545,096	700,829
군포시	628,457	810,950
광주시	440,687	391,257
김포시	329,525	331,800
이천시	372,257	441,871

시·군 명	예산액(국비 + 지방비)	
	2009년도	2010년도
안 성 시	265,404	381,714
오 산 시	300,580	192,327
하 남 시	278,785	168,728
의 왕 시	181,661	152,550
여 주 군	262,172	205,360
양 평 군	165,897	165,511
과 천 시	74,740	26,926
고 양 시	1,555,798	1,300,648
남양주시	912,299	891,586
의정부시	656,647	561,460
파 주 시	341,280	262,088
구 리 시	682,745	1,033,821
양 주 시	375,194	321,700
포 천 시	276,101	348,420
동두천시	255,533	189,008
가 평 군	59,003	38,286
연 천 군	45,550	35,540

\* 자료: 2009년, 2010년 경기도 지역사회서비스투자사업 담당공무원 실무교육자료

## ▣ 2012년 경기도 지역사회서비스투자사업 현황

### ● 총괄

- 경기도에서는 2012년도 지역사회서비스투자사업으로 지역선택형 1개, 지역개발형 73개(도개발 5개, 시·군개발 68개)의 사업을 추진하고 있으며 602개의 제공기관이 사업에 참여하고 있음. 그중 지역개발형의 제공기관(도개발 34개, 시·군개발 136개)이

있음. 또한 2012년도 사업예산 총액은 25,213백만원으로 이 중 59.4%의 예산을 지역개발형 사업으로 투입하고 있음.

〈표 9〉 2012년 경기도 지역사회서비스투자사업 제공기관 현황

(단위: 개 / 백만원)

구분	합계	지역 선택형	지역개발형			
			소계	도 개발형	시·군 개발형	
사업 수	74	1	73	5	68	
제공 기관 수	총계	602	9	593	457	136
	주관기관	180	9	170	34	136
	컨소시엄 기관	423	0	423	423	0
예산	25,213	10,245	14,968	7,588	7,380	

\* 출처: 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집, 경기도지역사회서비스지원단

● 지역개발형 사업유형

- 지역개발형 73개 사업 중 ‘신체건강’과 관련된 사업이 34개로 가장 많으며, 그 뒤를 ‘인적자본개발’(29개 사업)이 잇고 있음.

〈표 10〉 주요 사업유형별 현황

구분	합계	인적 자본 개발	신체 건강	정신 건강	발달 조기 개입	문화 여가	가족 통합 지원	렌탈	아동 돌봄	장애인 재활
사업 수	73	30	34	3	2	0	1	1	1	1
예산	14,968	5,782	2,873	478	5,528	0	14,286	132	88	69

\* 출처: 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집, 경기도지역사회서비스지원단

● 지역개발형 사업대상

- 지역개발형의 대상별 특징을 살펴보면 아동 대상의 사업이 47개로 전체의 64%를 차지하며, 노인·장애인 대상 사업이 13개로 18%의 비중을 차지하고 있음.

〈표 11〉 주요 대상자별 현황

구분	합계	아동	노인	노인 장애인	장애인	성인	가족	기타
사업 수	73	47	7	13	4	1	1	0
예산	14,968	12,367	490	1,229	744	122	14	0

\* 출처: 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집, 경기도지역사회서비스지원단

● 2009년~2012년 경기도 지역사회서비스투자사업의 추진방향 및 개요

- 현재까지의 경기도 지역사회서비스투자사업의 개요를 살펴보면 보편적 사회서비스로의 확산에서 시장형성의 가능성을 타진하고 바우처 방식을 활용해 사회서비스 시장의 확대와 괜찮은 일자리 창출까지 목적을 넓혀가고 있음.
- 기존 사회복지사업과의 차이점은 욕구에 기반한 대상자 선정이 가능하다는 것과 질 높은 서비스 제공을 통한 시장형성을 지원할 수 있다는 것임.

또한 복수의 제공기관들이 경쟁을 통해 양질의 서비스를 제공하도록 유도할 수 있다는 것과 사업방식은 지방자치단체가 고유의 특성을 반영한 사업을 기획하고 중앙에서는 이를 지원하

고 평가하는 기능을 한다는 것임.

〈표 12〉 경기도 지역사회서비스투자사업의 개요와 방향

년도	사업개요	사업유형	사업비 현황
2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 지역특성과 주민수요에 부합하는 지역사회서비스 투자사업을 적극 추진하여 지역주민의 삶의 질 향상 및 보편적 복지 구현</li> <li>▶ 사업목적                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보편적 사회서비스 확대로 주민의 복지 체감도 제고</li> <li>- 전문가, 제공기관 관계자, 수요자의 적극적인 참여 유도로 다양한 투자사업 아이템 개발</li> <li>- 사회서비스 시장 형성을 통한 일자리 창출</li> </ul> </li> <li>▶ 대상자 선정기준                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전국기준 평균소득 100% 이하 가구를 원칙, 서비스 성격 감안 이용자 욕구 등에 따라 자체조정 가능</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 총사업 수 : 26개                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역선택형 사업(2개) : 아동인지, 아동건강</li> <li>- 지역개발형 사업(24개) : 도 개발사업 2개 문제행동아동조기치료, 맞춤형 휠체어 렌탈 및 리폼</li> <li>- 시·군 자체개발 사업 22개</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사업규모 :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22,061 백만원</li> <li>국비 70%, 지방비 30%</li> <li>- 지역선택형 : 14,679</li> <li>- 지역개발형 : 7,382 (단위 : 백만원)</li> </ul> </li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 취약계층 중심의 복지서비스에서 일반인을 대상으로 하는 보편적 복지서비스로 전환하여 국민의 복지만족도 제고</li> <li>▶ 시장형성 가능성이 높은 서비스를 발굴, 수요자의 구매력을 보전함으로써 지속 가능한 사회서비스 시장 형성을 통한 일자리 창출</li> <li>▶ 서비스 대상 : 전국가구 평균 100%이하 가구 원칙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 총사업 수 : 61개                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역선택형 사업 1개 : 아동인지능력향상</li> <li>- 지역개발형 사업 45개 : 도 개발사업 2개 문제행동아동조기개입, 휠체어 렌탈 및 리폼</li> <li>- 시·군 자체개발사업 43개</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사업규모                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 22,044 백만원</li> <li>국비 70%, 지방비 30%</li> <li>- 지역선택형 : 9,900</li> <li>- 지역개발형 : 9,019</li> <li>- 청년사업단 : 3,125 (단위 : 백만원)</li> </ul> </li> </ul>

년도	사업개요	사업유형	사업비 현황
2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 지역특성과 수요에 맞는 사회 서비스를 지자체가 발굴하고 중앙정부는 이를 지원·평가하는 사업</li> <li>- 전통적 방식과 달리 고부가 가치 서비스를 발굴하고 바우처 방식(시장기전)을 활용해 사회서비스 시장 및 관찰은 일자리 창출</li> <li>▶ 서비스 대상 : 전국 평균소득 100% 이하 가구 원칙</li> <li>- 노인, 장애인 120% 이하</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 총사업 수 : 74개</li> <li>- 지역선택형 사업 1개</li> <li>- 지역개발형 사업 73개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사업규모</li> <li>- 25,213 백만원</li> <li>국비 70%, 지방비 30%</li> <li>(도 15%, 시·군 15%)</li> <li>- 지역선택형 : 10,245</li> <li>- 지역개발형 : 14,968 (단위 : 백만원)</li> </ul>

〈기존사업과의 비교〉

구분	기존 서비스	지역사회서비스투자사업
지원대상	저소득 계층 위주 (기초생활수급자 및 차상위계층)	욕구에 기반 한 대상자 선정 (전국가구 평균소득 100% 이하)
지원방식	공급자에 대한 지원	수요자에 대한 바우처 지급
서비스 내용	취약계층에 대한 기초적 서비스	질 높은 서비스 제공을 통한 시장형성 지원
제공기관	단일한 제공 기관	복수의 제공 기관(경쟁 유도)
사업방식	중앙기획 / 지방집행 집중식·하향식(Top down)	지방기획 / 중앙지원·평가 분권식·하향식(Bottom-up)

\* 자료: 경기도지역사회서비스지원단 내부자료

■ 2012년 현재까지 경기도 지역사회서비스투자사업의 주요 성과

● 지역 특성에 기반 한 다양한 사업 발굴·지원

- 지방자치단체와 민간의 기획력을 활용하여 지역적 특성에 따라 욕구가 있는 생애주기별 서비스 제공함으로써 다양한 사업을 찾아내고 지원하고자 하는 노력을 기울임.
- 예를 들어, 아동발달지원이 필요한 곳에는 우리아이심리지원 (구 문제아동조기개입서비스) 서비스를 제공하고 가족의 건강

관리에 관한 서비스는 우리아이 함께 놀아주기와 같은 프로그램이 제공되었으며 고령자 신체·정신건강과 관련된 서비스는 노인행복증진서비스 등을 개발하여 지원함.

- 또한 핵가족화로 인한 정서적 방임의 문제에 대응하기 위해 우리아이심리지원서비스, 영유아발달지원서비스 등을 제공하여 인적 투자·사회적 투자를 실시하였음.
- 이와 더불어 기존 복지시설 외에 지역 내 대학·영리기관·비영리단체 등 전문성을 가진 다양한 민간 제공기관을 발굴하는 효과도 있었음.

〈표 13〉 기관 유형별 참여 현황

구분		합계	영리기관	대학	복지시설	기타비영리	
제공 기관 수	합계	593	386	25	62	120	
	도 개발	소계	457	307	9	51	90
		주관기관	34	18	0	1	15
		컨소시엄	423	289	9	50	75
	시·군 개발	136	79	16	11	30	

\* 출처: 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집, 경기도지역사회서비스지원단

- 그런가 하면 중복되는 사업을 통·폐합하여 제공인력들이 필요로 하는 양적 일자리를 창출하는 효과도 있음. 2011년과 비교하였을 때, 도 개발 사업이 3개이고 시·군 개발은 기존사업을 통폐합 및 폐지로 10개 사업이 축소되었음에도 제공기관 수는 2012년 현재, 2011년에 비해 246개(컨소시엄 포함)가 증

가하여 그 만큼의 일자리를 창출하였음.

〈표 14〉 2011·2012년 사업 증가 및 축소 현황

구 분		2011년	2012년	비고	
사업	합계	81	74	7개 사업 축소	
	지역선택형	1	1		
	지역 개발형	도	2	5(기존 2, 신규 3)	3개 신규사업개발
		시·군	78	68(기존 59, 신규 9)	10개 사업 축소
제공 기관	합계	357	602	245개 증가	
	지역선택형	9	9		
	지역 개발형	도	187	457	270개 증가
		시·군	161	136	25개 감소
예산		26,093	25,213	880만원 축소	

\* 출처: 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집, 경기도지역사회서비스지원단

- 위와 같은 성과에도 불구하고 서비스 제공에 있어 아직 해결되지 않은 문제점들이 나타나고 있음. 예컨대, 수요가 분산된 농어촌에서는 제공기관 형성이 어려우므로 지역별 불균형 한 사회서비스 제공이나 양질의 일자리 창출에 있어서의 한계 또는 제공기관의 영세성 및 인식 부족으로 인한 시장개척이 미흡한 부분 등을 들 수 있음. 그러나 본 보고에서는 예의 모든 내용을 다루는 데는 한계가 있으므로 증가 일로에 있는 사회서비스 제공기관과 서비스 자체에 대한 품질관리에 초점을 두고 그에 대한 쟁점과 과제를 살펴보고자 함.





## 경기도 사회서비스의 쟁점과 과제

### ▣ 관리시스템의 체계성 미흡

- 우리의 사회서비스 품질관리는 거의 전적으로 공급자에 의해 좌우되고 있는 실정이며, 중앙정부 및 지방자치단체는 조악한 품질의 서비스가 존재하지 못하도록 규제한다거나 효율적인 모니터링 및 조정자의 역할을 체계적으로 담당하지 못하고 있음.
- 제공기관이 시장 진입 시 필터링을 실시하고 준정부적 평가관리 기구를 설치하여 사회서비스 품질에 대한 적극적인 모니터링 및 심사를 할 수 있는 관리시스템이 마련되어야 함.
- 제공기관 난립에 따른 과잉경쟁, 독점과 담합, 비공식적인 진입장벽등과 같은 문제들이 지역별로 다양하게 발생하므로 지역주민들의 사회서비스 이용 형태를 분석하여 광역수준에서 지역사회서비스 시장관리 체계를 마련해야 할 것임.

### ▣ 사회서비스 제공기관 및 서비스의 확대

- 2012년 8월 5일 제공기관의 등록제 시행 후 시·군에서 제시하는 등록조건을 충족하는 제공기관이 과연 급속히 많아질 것인가 아니면 오히려 대형 제공기관들이 참여를 시작하면서 바우처

사업에서 영세한 기존의 기관들이 유지가 가능할 것인가 하는 것 또한 쟁점이 될 수 있음.

- 복수의 서비스 공급자 확보를 통한 시장원리의 적용가능성을 확대하려면 충분한 인프라가 구축되어 이용자의 선택권 확보 또는 확대가 절대적으로 필요함.
- 도시권과 인구밀집지역 등에서는 복수의 서비스 공급자의 확보가 용이한 반면, 농어촌, 인구과소지역 등에서는 복수의 서비스 공급자확보가 어렵고 경우에 따라 서비스 공급자가 없는 지역이 발생할 수 있음. 따라서 인구과소지역에서는 공급자간의 경쟁을 통한 사회서비스 이용자의 선택권 보장 및 서비스 품질향상을 도모해야 함과 동시에 인구과밀지역에는 어떻게 서비스 제공기관을 확보할 것인가 논의 되어야 함.

#### ■ 신규사업 발굴 기능정체 및 서비스 비표준화

- 현재의 서비스 중에는 취약계층 아동을 위한 학습지원 등 차별성 및 시장 창출 가능성이 낮은 서비스가 존재함.
- 사회서비스 시장 및 사업육성을 위해서는 높은 한계효율을 가진 부가가치 높은 상품을 개발하여야 함. 그리고 전문적이고 융합적인 프로그램을 만들 수 있는 연구개발 투자들이 확대되어야 할 필요성도 있음. 그렇게 되면 실제 현장에서 사회서비스가 활성화되기 위해서는 관련 인력들을 양산하고 체계적으로 공급, 관리할 수 있는 방안도 모색되어야 함.
- 그리고 서비스 제공기관 등록제 시행 후 표준안 및 매뉴얼이 없

는 사업의 경우 서비스에 대한 최소한의 질 관리조차 어려울 것으로 예상됨. 때문에 다양한 서비스에 대한 표준안을 마련하는 것이 필요하며, 그에 대한 사업 매뉴얼이 작성되어야 함.

▣ 지역사회서비스투자사업 포괄보조 전환검토

- 보건복지부가 직접 사업별 심사·조정을 수행하여 지자체의 자율성에 대한 제약이 있음. 이에 정부는 사업방향 결정 및 평가 기능을 담당하고, 사업 선정 및 관리 등 집행은 시·도로 이전하는 방안을 검토하고 있음.
- 보건복지부는 보조금의 포괄적 기능 및 용도를 제시하면서 지자체별 재원한도를 정하고, 지자체는 한도 내에서 세부사업을 설계·집행하게 됨. 따라서 사업의 종류 및 예산금액, 예산배분의 확보를 위해 성과평가를 철저히 준비하여야 함.

〈표 15〉 포괄보조 전환 후 사업 선정·관리 체계

	복지부	시·도	시·군·구
사업기획	투자방향 설정 가이드라인 제시	시·도 사업 기획	시·군·구 사업 기획
예산배분 및 사업선정	시·도별 예산총액 배분	지역계획 수립·제출, 시·도 내 사업 선정, 사업별 예산 배분	-
사업기준 설정·관리	표준모델 제시, 사업 컨설팅	세부사업별 지원기준 결정	-
제공기관 관리	품질평가	시·도 내 사업 점검계획 등 총괄	제공기관 등록 관리 (제공인력 자격 등)

	복지부	시·도	시·군·구
이용자 선정	-	-	지역 내 이용자 선정
사업평가	시·도 성과평가	사업별 자율평가	-

### ▣ 경기도 사회서비스의 품질관리를 위한 단기 과제

#### ● 경기도 지역특성을 반영한 자료조사

- 경기도만의 특성을 반영한 사회서비스 실태조사가 전무하며 지역 사회서비스 투자사업 제공기관에 대한 표준안이 미비함. 따라서 사회서비스 유효시장 창출을 위한 데이터를 확보하는 것이 필요함.
- 보건복지부 및 한국보건복지정보개발원에 자료 협조를 요청하고 경기도 사회서비스 기본 통계 데이터를 확보하는 것이 필수. 이를 통해 제공기관 품질(유통)관리에 관한 현 실태를 파악하고 경기도의 잠재적 사회서비스 일자리 수요를 파악할 수 있음. 유효수요 창출 및 사회서비스 신규시장 형성을 위한 데이터로 활용 가능할 것임.

#### ● 사회서비스 시장화 전략 모색

- 사회서비스 시장 확대를 위한 관계기관 간의 네트워크를 구축하여 사회서비스 시장화를 통한 괜찮은 일자리개발에 주력하여야 함. 또 관련 기관 및 관심 기관을 대상으로 권역별 설명회를 진행하는 등 사회서비스를 제공하는 기관을 육성하는 정책을 수행하여 시장 확대에 대비해야 함.
- 포괄보조금제를 대비하여 지자체별 사업관리 평가 및 예산조

정을 통한 전략적 투자방향 설정을 모색하여야 함. 예를 들어, 공통지표를 토대로 지자체별 평가를 실시하도록 하고 평가점수가 낮거나 관리감독이 미흡한 지자체에 대해 추경 시 예산을 삭감 또는 증액하는 등의 조정이 가능할 것임.

● 품질관리 확산을 위한 현장점검 및 실태 조사

- <표 16>의 예시와 같이 경기도 내 사업 및 제공기관에 대한 품질관리를 위한 표준지표를 구성하여 그에 따른 현장점검을 실시하고 현황을 파악하여 기초 자료로 확보하여야 함. 그리고 이러한 현장점검을 위한 매뉴얼을 세분화 하고 이를 보급하여 품질강화를 도모하여야 함.

<표 16> 경기도 우리아이심리지원서비스 품질관리 지표(안)

차원	영역	하위영역	지표	핵심
① 기관 경영 관리	1) 윤리적 실천	①윤리행동강령	C31. 윤리행동강령을 마련하고 있고, 이를 서비스 제공인력 및 이용자에게 공유하고 있다.	★
	2) 책임 경영	②연간사업계획 수립 및 평가	C2. 매년 연간사업계획을 수립하고 이를 평가하고 있다.	★
		③기관운영규정	C3. 시설 운영의 주요 사항에 대한 기관의 운영규정을 마련하고 있고, 이를 서비스 제공인력 및 이용자에게 공개하고 있다.	★
	3) 재정 및 회계 관리	④회계처리규정 준수	C4. 제공기관에 적합한 회계처리 규정을 마련하여 적용하여 회계 처리를 하고 있다.	★
		⑤재정체계 및 재정책임	C5. 제공기관은 지출결의에 의한 회계처리를 하고 있다.	
		⑥결산내역 공시	C6. 결산관련내역을 주기적으로 공개하고 있다.	

차원	영역	하위영역	지표	핵심
② 서비스 제공 관리	4) 인적 자원 관리	⑦인적자원관리 규정	C7. 서비스제공인력 관리규정을 마련하고 있다.	
			C8. 서비스제공인력 관리규정을 공개 및 시행하고 있다.	
		⑧근로기준법 준수	C9. 제공인력에 대해 근로기준법에 명시된 사항을 준수하고 있다.	
			C10. 근로기준법에 따른 근로계약서 혹은 용역계약서를 작성하고 그 내용을 준수하고 있다.	★
		⑨고용만족 및 고용유지노력	C11. 제공인력의 인권침해에 대한 보호조치를 실시하고 있다.	★
			C12. 제공인력의 욕구, 고충, 불만, 의견 등을 상담하고 처리하는 절차를 마련해 시행하고 있다.	
	5) 위험 예방과 관리	⑩업무재해 예방	C13. 제공인력 및 시설에 대한 배상책임보험에 가입하고 있다.	
		⑪위험대응관리	C14. 응급 및 사고 발생 시 대응체계를 구축 및 공유하고 있다.	★
			C15. 응급상황 및 사고대응체계에 대한 교육을 시행하고 있다.	
		⑫정보보안 관리	C16. 개인정보보호에 대한 규정을 마련하고 있다.	★
			C17. 제공인력에게 개인정보 보호에 대한 교육을 실시하고 있다.	
	C18. 주요 문서에 대한 보관 및 폐기 연한을 규정하고 있다.			
	6) 품질 관리	⑬서비스 품질 향상 활동	C19. 서비스에 대한 품질 향상 활동을 계획 및 평가하고 그 결과를 반영하고 있다.	★
	7) 행정 및 서비스 환경	⑭기록관리 및 모니터링	C20. 서비스 제공기록 등을 관리하고 있다.	★
			C21. 서비스 제공에 대한 모니터링을 시행하고 있다.	
⑮위법 및 부당 행위 규정		C22. 이용자 보호 및 부당행위 예방을 위한 규정이 마련되어 있다.		
		C23. 제공인력에게 위법 및 부당행위에 대한 교육을 실시하고 있다.		
8) 이용자 권리 및 의무		⑯이용자 권리 규정	C24. 이용자 권리규정을 문서화하여 적용하고 있다.	★
			C25. 이용자 불만사항 처리 절차를 마련하여 시행하고 있다.	★
		⑰이용자 책무 제시	C26. 이용자의 책무를 문서화하고 있다.	
C27. 서비스 계약 시 이용자 책무에 대해 설명하고 확인을 받는다.				
9) 서비스 제공	⑱인력 채용	C28. 보건복지부가 제시하는 자격을 갖춘 자를 서비스 제공인력으로 채용한다.	★	
	⑲제공인력 교육	C29. 서비스 제공인력에 대한 교육계획을 수립하고 있다.	★	

차원	영역	하위영역	지표	핵심
	인력 관리		C30. 교육 계획에 따른 서비스 제공인력의 교육을 시행하고 있다.	
		㉑제공인력 지도감독	C31. 서비스 제공인력에 대한 지도감독을 정기적으로 실시하고 있다.	
③ 서비스 실행 관리	10) 서비스 접근	㉒정보공개 및 홍보	SP4)1. 제공기관 및 서비스 관련 정보를 공개하고 홍보한다.	
		㉓사례발굴의 노력	SP2. 지역사회 내 서비스 협력 및 수행기관과 교류를 가지고 있다.	
	11) 서비스 제공	㉔서비스 환경	SP3. 서비스 진행을 위해 필요한 제반 시설을 갖추고 있다.	
		㉕서비스 매뉴얼	SP4. 기관 자체의 서비스 매뉴얼을 마련하여 교육하고 있다.	
		㉖접수 및 이용안내	SP5. 서비스 이용자와 초기면담을 시행하고 서비스 내용을 설명하고 있다.	★
			SP6. 표준화된 사정도구로 이용자 및 보호자의 자원 및 욕구를 파악한다.	★
		㉗계약 및 계획 수립	SP7. 이용자와 서비스 계약을 체결한다.	
			SP8. 서비스 계획에 맞춰 프로그램이 이루어진다.	★
	㉘서비스 진행 및 점검	SP9. 이용자-보호자간 원활한 상호작용을 지원할 수 있는 보호자교육 및 상담이 이루어진다.		
		SP10. 서비스 내용을 모니터링 한다.		
		SP11. 서비스 전과 후의 개선정도를 비교한다.	★	
		SP12. 서비스 이용자의 중도탈락을 방지한다.		
	㉙종결 및 사후관리	SP13. 서비스의 원활한 진행을 위한 기관 내 사례회의를 실시하고 있다.		
	SP14. 서비스 종결을 실시한다.			

\* 경기복지재단·경기도 사회서비스지원단이 보건복지부 지표를 수정·보완하여 품질관리 지표로 개발 중에 있음.

- 3) C : Common(공통)을 의미하는 것으로 본 연구의 사회서비스 공통지표를 일컫음  
 4) SP : Service Process(서비스실행)를 의미하는 것으로 서비스 제공과정에 관한 지표임

## ■ 장기과제

- 사회서비스 정책을 연계·관리하는 통합행정조직 정비
  - 현재 경기도 사회서비스 사업을 분산운영하고 있는 조직을 경기도 특성에 맞는 사회서비스 발굴, 조정·관리 등 정책을 통합 추진하기 위한 경기도 사회서비스 기구를 설치 각 실·국에서 운영되는 사회서비스간 충돌을 조정하는 역할을 하도록 함.
- 조례 제정 및 권한 위임
  - 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 대한 지역 차원의 「경기도 사회서비스 이용 증진 및 품질 관리를 위한 조례」를 제정하여 경기도 사회서비스의 품질관리와 교육훈련 등 권한을 위임, 사회서비스 이용을 촉진하고 품질관리를 위한 기관 설치 및 운용에 관한 실질적 내용을 구성하여야 함.
- 사회서비스 품질관리 기관 설치
  - 신규사업 기획 및 발굴, 제공기관 교육과 홍보지원, 사업내용에 대한 평가·컨설팅, 우수서비스 발굴 및 전파, 네트워크 활성화 등 업무를 전담하는 기관을 설치·운영하는 것이 필요함.
  - 경기도 지역사회서비스투자사업부터 평가·관리하는 전담기구로 경기복지재단 내 사회서비스팀을 확대·개편하는 것이 가  
 능함. 제공기관에 대한 평가 및 인증, 컨설팅을 제공하고 인증 취소 및 유지 여부를 결정하며 경기도 내 서비스 기관의 품질 관리를 위한 시스템 구축 및 인증·평가지표 보완 및 개발 연  
 구를 수행하도록 함.



## 참고문헌

이재원, 2012. 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제.

경기복지재단, 2011. 2011년 지역사회서비스 워크숍 자료집.

경기복지재단, 2012. 2012년 제공기관 win-win 전략 work shop 자료집.

금창호, 2011. 지방자치단체의 서비스공급 다원화 전략, 한국지방행정연구원.

**경기복지재단**

경기도 수원시 팔달구 인계로 178

Tel. 1577-4312

Fax. 031 898 5937

[www.ggwf.or.kr](http://www.ggwf.or.kr)

GYEONGGI WELFARE  
FOUNDATION



9 788997 321421  
ISBN 978-89-97321-42-1  
ISBN 978-89-966772-3-9 (세트)