
사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상을 위한
2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획

2019. 3. 6

보 건 복 지 부

목 차

I . 추진배경	1
II . 사회서비스원 개요	3
III . 2019년 시범사업 주요내용	6
1. 서울특별시	7
2. 대구광역시	8
3. 경기도	11
4. 경상남도	12
IV . 사회서비스 공공성 및 품질향상	15
V . 향후 추진일정	19

◇ 사회서비스 수요의 지속적 증가

- 고령사회 도래, 여성경제활동 증가 등 사회구조 변화에 따라 노인·아동 돌봄 등 사회서비스 수요 지속 증가

- 앞으로도 돌봄 필요대상 확대 및 욕구 다양화 예상

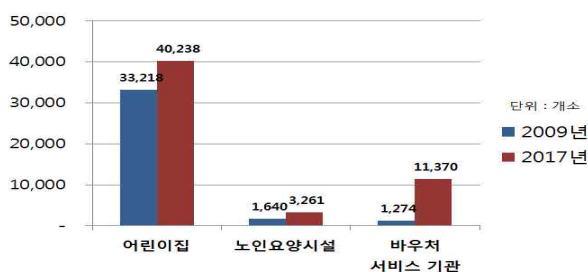
* '17년 기준으로 노인, 장애인 인구가 약 876만명으로 전체인구의 약 17%이며, '26년에는 22.9%까지 증가 예상 (통계청, 장애인개발원)

- 그 간 민간부문의 전문성과 적극적인 시설확충 및 서비스 확대 등을 통해 국민들의 다양한 사회서비스 수요에 대응

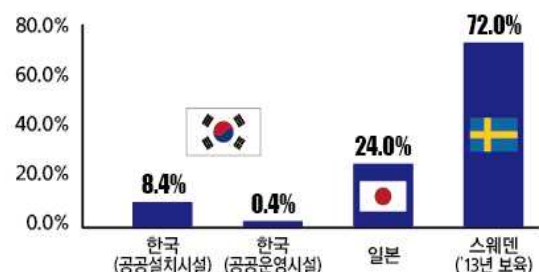
◇ 사회서비스 공공성 확보 위한 공공부문 역할 강화

- 한편으로는 사회서비스의 공공적 성격에도 불구하고, 민간에 대한 의존도가 높고 공공부문 역할이 미흡하다는 한계 존재
- 특히, 국가·지자체가 설치하고 공적재원이 투입되는 국·공립 시설이 민간위탁(민간법인 또는 개인) 중심으로 운영되고 있어,
- 사회서비스 공공성 확보에 대한 우려 제기

사회서비스 제공기관 규모



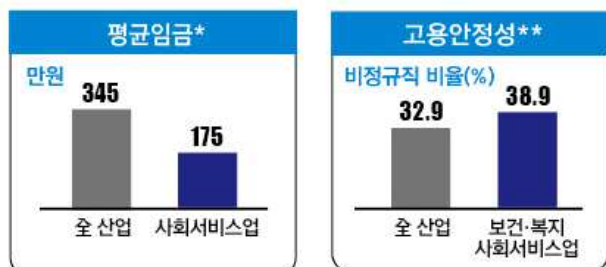
사회복지시설 공공운영 현황('16년)



◇ 휴먼서비스 종사자에 대한 처우개선 중요성

- 사회서비스 제공기관은 설치가 용이한 소규모 시설 중심으로 확대
 - 임금기준 부재, 노무관리 전문성 부족 등으로 종사자들의 처우 및 근무환경이 타 산업에 비해 상대적으로 열악한 상황
- 사회서비스는 제공인력의 역량에 따라 서비스의 질이 결정되는 '휴먼서비스'로, 서비스 품질향상 위해 종사자 처우개선이 중요

사회서비스업 근무환경('17년)



* 고용형태별 근로실태조사(통계청), ** 경제활동 인구 근로형태별 부가조사(통계청)

복지시설 종사자 임금격차('17년)



◇ 사회서비스 공급의 새로운 대안 모색 필요

- 민간위탁의 경우 민간의 전문성을 활용하고 재정 효율화를 도모한다는 측면에서 긍정적이나,
 - 위탁계약의 연속성이 담보되지 않아 고용관계가 불안하고, 개개 시설의 분절적 운영으로 체계적·균질적 서비스 제공에 한계 존재
 - 공공(公共)의 직영방식은 시설운영 책임주체가 명확하고 투명한 시설운영과 종사자 고용불안 해소가 가능하나,
 - 민간영역에 비해 전문성이 부족하고 효율적인 관리·운영에 한계
- ➡ 사회서비스 공공성 강화를 통한 질 제고를 위해, '민간의 전문성'과 '공공의 투명성'을 결합한 공급주체로 '사회서비스원' 설립 논의 제기

1. 개요

- (목적) 사회서비스 공공성 강화를 통한 품질향상을 위해, 지자체로부터 사회서비스 제공기관을 위탁받아 서비스 직접 제공
- (설립단위) 시·도 단위 설립 ('19년 4개 → '22년 17개 시·도 확대)
- (설립방안) 시·도지사가 특수법인(공익법인) 형태로 서비스원 설립
 - * 국회 계류 중인 사회서비스원 근거 법률(이하 '서비스원법')이 제정될 경우 특수법인, 법률안 제정 前에는「공익법인 설립·운영에 관한 법률」에 근거하여 공익법인 설립

2. 그간 경과

- 국정기획자문위원회 주관으로 사회서비스원(이하 '서비스원') 기본 방향 발표 ('17.7) 및 국정과제에 시·도 서비스원 설립 계획 반영
 - * (국정과제 17-2) 정부 주도의 사회서비스 관리주체 설립으로 양질의 일자리 확충
- 사회서비스 포럼 개최('18.3~7월, 16회) 등 이해관계자 및 전문가 논의(총 60여회) 통해 서비스원에 대한 의견수렴 및 이해도 제고
- 사회서비스원 설립·운영 근거 마련 위한 법률안 발의 ('18.5, 10월)
 - * 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」안 ('18.5.4, 남인순 의원)
 - 「사회서비스 공공성 강화를 위한 법률」안 ('18.10.16., 윤소하 의원)
- 당·정·청 협의('18.7) 등 거쳐 2019년 서비스원 시범사업 예산 편성
- 보건복지부 내 「사회서비스원·일자리 추진단 (단장 : 사회복지 정책실장)」 구성·운영 ('18.10~)
- 제9차 일자리위원회에서 '사회서비스원 설립·운영 방안' 발표 ('18.12.14)
- 2019년 사회서비스원 시범사업 공모 및 대상지역 선정 ('19.1.28)

3. 주요 역할

- ① 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공

* 현재는 지자체가 국·공립시설 운영을 주로 민간법인 등에 위탁

- 신규 설치시설* 우선 위탁, 위·불법 발생 또는 평가 결과 저조 시설, 기타 시·군·구청장이 위탁하고자 하는 경우 등

* 신규 국·공립 시설 설치계획 (~'22) : 보육(510개소), 요양(치매전담 344개소) 등

【사회서비스원에서 제공하는 서비스 유형】

- ❖ 기본적으로 모든 사회서비스를 대상으로 하되, 구체적인 서비스 유형 및 운영 시설의 종류는 시·도지사가 지역여건 및 특성 등을 고려하여 결정
- 다만, 서비스 수요가 많고 공공성 향상에 대한 국민 요구가 높은 '보육, 요양' 분야는 필수 제공

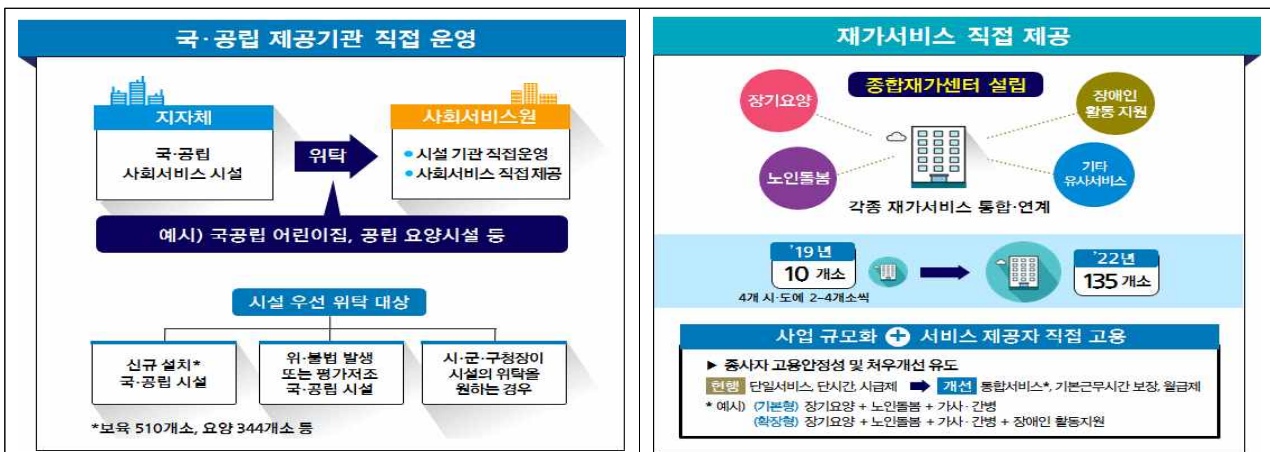
- ② '종합재가센터' 설립하여 각종 재가서비스를 통합·연계* 제공

* (예시) 장기요양, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 유사서비스 종합제공

** '19년 10개소 (4개 시·도에 각 2~4개소씩 설립) → '22년 135개소까지 확대

- 재가서비스 사업의 규모화, 공공기관의 서비스 제공자 직접 고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우개선 유도

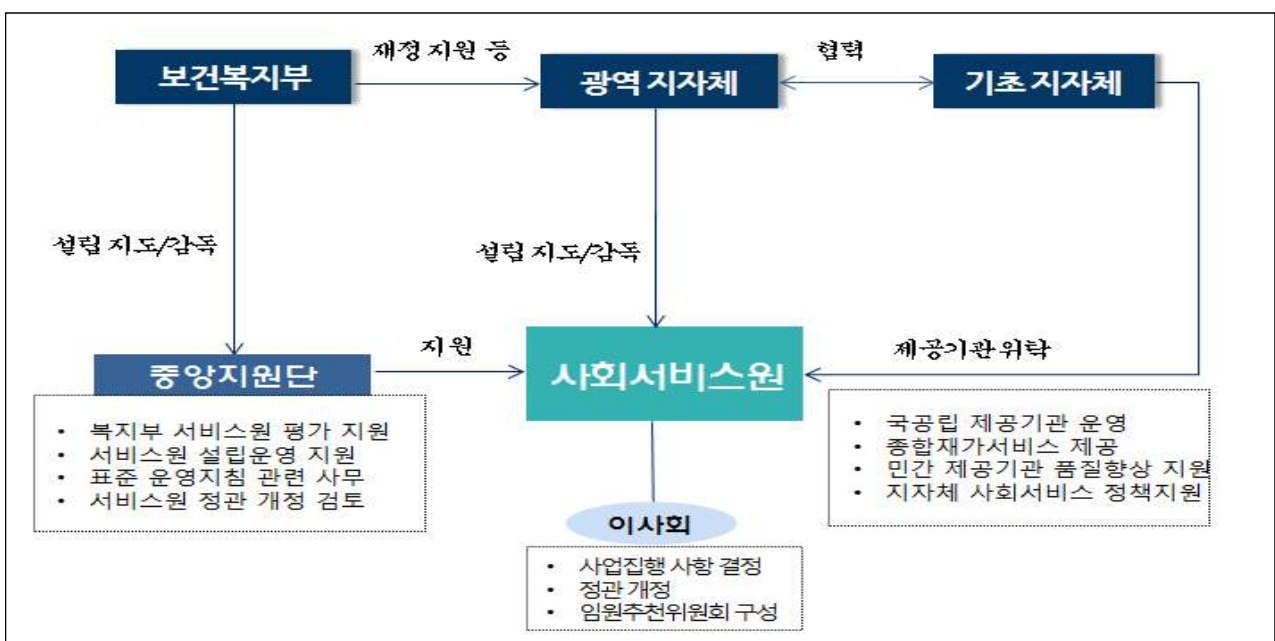
* (현행) 단일 서비스, 단시간, 시급제 → (개선) 통합서비스, 기본근무시간 보장, 월급제



- ③ 민간 제공기관의 서비스 품질향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 지원
- ④ 지자체의 지역사회 내 사회서비스 질 제고 등을 위한 정책 지원
- ⑤ 기타 공공성 제고 등을 위해 시·도지사가 필요하다고 인정하는 사업

4. 추진 체계

- (보건복지부) 시범사업 운영계획 수립 및 대상지역 선정, 관련 법·제도 개선, 재정지원, 시범사업 관리 및 평가 등
- (중앙지원단*) 서비스원 설립 지원, 운영지침 마련, 평가업무 지원 등
 - * 사회서비스 중앙지원단 : 복지부가 설립·운영하는 기구로 공모 통해 한국보건복지인력개발원에 위탁('19.2~)
- (광역 지자체) 서비스원 설립, 시범사업 운영 및 재원확보, 사업범위 및 규모 확정, 품질향상 및 종사자 역량강화 지원 등
- (기초 지자체) 국·공립 시설 수탁 운영기관 선정 및 관리 등



Ⅲ 2019년 시범사업 주요내용(안)

【총괄】

1 개요

- (지역) 서울, 대구, 경기, 경남 4개소
- (예산) 개소 당 평균 12.4억원 (설치비(5억) 100%, 운영비(7.4억) 50%)
- (사업내용) ① 국·공립 시설 위탁운영, ② 종합재가서비스 설치운영, ③ 민간 제공기관 품질향상 지원, ④ 지자체 사회서비스 정책지원

2 주요내용

- (사업규모) '19년 국·공립 시설 31개소, 종합재가센터 10개소 운영
- (고용인원) 본부 80명 (20명* × 4개소), * 예산 편성기준
서비스원 소속 종사자 약1천7백여명

구분		국공립 시설 등 운영				민간시설 지원사업
		국·공립 시설	종합 재가센터	종사자 수	시설유형	
서울	'19	5	4	550여명	어린이집, 요양시설 (20년 이후)	① 경영 컨설팅
	(~'22 목표)	20	25	3,900여명		
대구	'19	9	2	470여명	어린이집, 노인시설, 노숙인시설, 장애인시설, 기타 공공센터 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력지원 ④ 민관협력지원사업
	(~'22 목표)	28	8	1,500여명		
경기	'19	10	2	330여명	어린이집, 요양시설, 다함께 돌봄, 기타 공공센터 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력 지원 ④ 인력수급지원
	(~'22 목표)	97	29	4,300여명		
경남	'19	7	2	390여명	어린이집, 요양시설, 커뮤니티케어 센터 등	① 시설 안전점검 지원 ② 경영 컨설팅 ③ 대체인력 지원 ④ 교육훈련지원
	(~'22 목표)	25	8	1,500여명		
계	'19	31	10	1,740명	-	-
	(~'22 목표)	170	70	11,200명		

※ 각 시·도별 사업규모 목표는 정책환경 변화 등에 따라 변경될 수 있음

1. 서울특별시

❖ 재가서비스 품질향상 및 돌봄 종사자 처우개선을 중점으로 추진

① 개요

- (명칭/개소시기) 서울특별시 사회서비스원 ('19.4, 신규설립)
- (본부조직) 1실 4팀 (22명)
- (예산규모) 총 83.7억원 (국비 12.4억원 + 지방비 71.3억원)

② 2019년 시설운영(안)

① 총괄

- (사업규모) 국·공립 시설 5개소(운영준비), 종합재가 4개소, 민간제공기관 지원사업 1개
- (종사자 등) 종사자 수 550명, 이용자 수 약 1,500명

② 국·공립 시설 수탁운영

- (내용) 어린이집 5개소 (신축), 종사자 수 70명 예상

* 요양시설(1개소)은 2020년 신축 및 위탁운영 예정

- (시기) '19년 하반기 운영준비 → '20년 3월 개원

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	운영시기
국공립 시설	어린이집	5	70	350	'19년 하반기 운영준비→ '20년 개원
	요양시설	2019년 확충시설 없음 (2020년 신축 1개소 운영예정)			
소계		5개소	70명	350명	

③ 종합재가센터 설립·운영

- (내용) 3개 유형의 종합재가센터 4개소 설립, 종사자 480여명

* (유형1) 재가방문 + 노인돌봄, (유형2) 재가방문 + 노인돌봄 + 주·야간보호
(유형3) 재가방문 + 노인돌봄 + 장애인활동지원

- (시기) '19.4~6월 설립준비 → '19.7월 개소 예정 (지역미정)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	개소시기	지역
종합 재가 센터	유형1	1	66	200	'19.7월 개소	자치구 협의예정
	유형2	1	80	240	'19.7월 개소	
	유형3	2	334	698	'19.7월 개소	
소계	3개	4개소	480명	1,138명	-	-

④ 민간제공기관 지원사업

- (내용) 민간기관에 회계, 노무 등 컨설팅 지원 (본부인력 3명 활용)

- (시기) '19. 상반기 운영준비 → '19. 10월 서비스 개시

사업유형	착수시기	종사인원	사업내용
경영컨설팅	'19. 10.	3	■ 민간기관 회계, 법무, 노무 컨설팅 지원

③ 확대목표(안) ('19~'22년)

- (소속시설) '19년 9개소, 종사자 550명 → '22년 45개소, 3,944명

사업유형	'19~'22년 계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	45	3,944	9	550	10	745	12	1,309	14	1,340
종합재가센터 (요양시설 포함)	25	3,664	4	480	5	675	7	1,239	9	1,270
국공립 어린이집	20	280	5	70	5	70	5	70	5	70

* 지자체 정책환경 변화 및 재정상황 등에 따라 변동 가능

2. 대구광역시

❖ 시립복지시설 희망원을 수탁하여 운영의 투명성 제고 및 이용자 자립 지원

1 개요

- (명칭/개소시기) 대구시 사회서비스원 ('19.3월 개소, 신규설립)
- (본부조직) 1실 3팀 (24명)
- (예산규모) 총 21.4억원 (국비 13.2억원 + 지방비 8.2억원)

2 2019년 시설운영(안)

1 총괄

- (시설 수) 국·공립 시설 9개소, 종합재가 2개소, 민간지원사업 4개
- (종사자 등) 종사자 수 468명, 이용자 수 약 1,932명

2 국·공립 시설 수탁운영

- (내용) 총 9개소(어린이집 2개소, 노숙인 재활 1개, 요양시설(노숙, 정신) 2개, 장애인 주간보호센터 1개, 공공센터 3개*), 종사자 205명

* 육아종합지원센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원사업단

** 치매전담형 노인요양시설(1개소)은 2020년 신축 및 위탁운영 예정

- (시기) '19년 4월 개원 (* 장애인주간보호센터는 '19.3월 신설 후 '19.6 개원)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	운영시기
국공립 시설	어린이집	2	20	127	'19.4
	요양시설 (노숙, 정신)	2	69	430	'19.4 (희망원)
	노숙인시설 (재활시설)	1	72	610	'19.4 (희망원)
	장애인시설 (주간보호센터)	1	4	15	'19.6
	공공센터	3	40	-	'19.4
소계		9개소	205명	1,182명	-

③ 종합재가센터 설립·운영

○ (내용) 2개 유형의 종합재가센터 2개소 설립, 종사자 263여명

* (기본형) 재가방문 + 노인돌봄+가사간병

(확대형) 재가방문 + 노인돌봄 + 가사간병+장애인활동지원

○ (시기) '19.4~5월 설립준비 → '19.6월 개소 예정 (남구, 미정)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	개소시기	지역
종합재가 센터	기본형	1	106	300	'19.6월 개소	협의 중
	확대형	1	157	450	'19.6월 개소	남구
소계	2개	2개소	263명	750명	-	-

④ 민간제공기관 지원사업

사업유형	착수시기	종사인원	사업내용
대체인력 지원	'19. 4	15 (본부인력 1명)	■ 사회복지시설 종사자 대체인력 파견지원
시설안전점검	'19. 4	-	■ 전문관리자 위탁하여 시설 자체 점검지원
경영컨설팅	'19. 4	1	■ 소규모 시설 재무, 회계, 인사 등 컨설팅
민관협력지원	'19. 4	1	■ 민관협치 자문위 운영, 서비스 질 개선 등 지원

③ 확대목표(안) ('19~'22년)

○ (소속시설) '19년 11개소, 종사자 468명 → '22년 36개소, 1,497명

사업유형	'19~'22년 계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	36	1,497	11	468	8	318	9	343	8	368
어린이집	8	80	2	20	2	20	2	20	2	20
노인요양시설	6	140	-	-	1	20	2	40	3	80
기타 시설	14	225	7	185	3	15	3	20	1	5
종합재가센터	8	1,052	2	263	2	263	2	263	2	263

* 지자체 정책환경 변화 및 재정상황 등에 따라 변동 가능

3. 경기도

❖ 다양한 공공센터 운영을 통해 민간위탁 사업 종사자의 고용안정성 제고

① 개요

- (명칭/개소시기) 경기도 사회서비스원 ('19.4, 기존 복지재단 활용)
* '19.4~9월까지의 경기복지재단에서 '사회서비스원 시범사업단' 운영으로 운영 후 10월부터 별도 사회서비스원 설립하여 운영
- (본부조직) 시범사업단 : 3팀(11명) → 서비스원 : 1본부 3팀(20명)
- (예산규모) 총 19.8억원 (국비 12.4억원 + 지방비 7.4억원)

② 2019년 시설운영(안)

① 총괄

- (시설 수) 국·공립 시설 10개소, 종합재가 2개소, 민간지원사업 4개
- (종사자 등) 종사자 수 326명, 이용자 수 616명

② 국·공립 시설 수탁운영

- (내용) 총 10개소(어린이집 2개소, 요양시설 1개, 다함께 돌봄 2개, 공공센터 5개소*), 종사자 136명

* 노인보호전문기관, 노인일자리지원센터, 노인종합상담센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터

- (시기) 시설별 개소시기 상이 ('19.1(경기복지재단 기 운영)~하반기)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	운영시기
국공립 시설	어린이집	2	19	76	'19.9
	요양시설 및 재가노인복지시설	1	19	30	'19.9
	다함께돌봄	2	6	60	'19.7~9
	공공센터	5	92	-	'19.1
소계		10개소	136명	166명	-

③ 종합재가센터 설립·운영

○ (내용) 1개 유형의 종합재가센터 2개소 설립, 종사자 190여명

* (기본형) 재가방문 + 노인돌봄+가사간병

○ (시기) '19.4~5월 설립준비 → '19.6월 개소 예정 (지역미정)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	개소시기	지역
종합재가센터	기본형	1	95	225	'19.6월 개소	미정
		1	95	225	'19.6월 개소	미정
소계	1개	2개소	190명	450명	-	-

④ 민간제공기관 지원사업

사업유형	착수시기	종사인원	사업내용
대체인력 지원	'19. 7	64 (본부인력 3명)	■ 사회복지시설 종사자 대체인력 파견지원
시설안전점검	'19. 6	2	■ 전문관리자 직접고용, 시설 자체 점검지원
경영컨설팅	'19. 6	3	■ 재무, 회계, 경영 컨설팅, 상시 노무상담
인력수급지원	'19. 6	1	■ 구인구직 정보공유 시스템 구축, 구직자 채용지원

③ 확대목표(안) ('19~'22년)

○ (소속시설) '19년 12개소, 종사자 326명 → '22년 126개소, 4,272명

사업유형	'19~'22년 계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	126	4,272	12	326	23	1,062	37	1,339	54	1,545
어린이집	34	469	2	19	7	75	10	150	15	225
노인요양시설	17	449	1	19	2	180	4	100	10	150
다함께돌봄	27	81	2	6	5	15	10	30	10	30
기타 시설	19	341	5	92	2	50	3	59	9	140
종합재가센터	29	2,932	2	190	7	742	10	1,000	10	1,000

* 지자체 정책환경 변화 및 재정상황 등에 따라 변동 가능

4. 경상남도

❖ 커뮤니티케어센터와 종합재가센터를 통합 운영하여 이용자에 대한 사례관리와 지역사회 돌봄서비스 연계 제공

① 개요

- (명칭/개소시기) 경상남도 사회서비스원 ('19.5, 신규설립)
- (본부조직) 1본부 4개팀 (20명)
- (예산규모) 총 21.6억원 (국비 11.6억원 + 지방비 10.0억원)

② 2019년 시설운영(안)

① 총괄

- (시설 수) 국·공립 시설 7개소, 종합재가 2개소, 민간지원사업 4개
- (종사자 등) 종사자 수 385명, 이용자 수 약 1,545명

② 국·공립 시설 수탁운영

- (내용) 총 7개소 (어린이집 5개소, 노인요양시설 1개소, 커뮤니티케어 1개소), 종사자 173명
- (시기) '19년 5~12월 개원 (수탁시설 종류에 따라 상이)

* '19년 위탁기간이 종료되는 시설에 대해 공모절차 통해 서비스원 수탁 추진

** 수탁 공모대상 : 어린이집 31개 (위탁종료 23개, 공동주택 리모델링 8개), 요양시설 2개

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	운영시기
국공립 시설	어린이집	5	100	580	5~12월
	노인요양시설	1	50	80	5월
	커뮤니티케어	1	23	285	미정
소계		7개소	173명	945명	-

③ 종합재가센터 설립·운영

○ (내용) 1개 유형의 종합재가센터 2개소 설립, 종사자 212여명

* (기본형) 재가방문 + 노인돌봄+가사간병

○ (시기) '19년 5월 개소 예정 (창원, 김해)

구분	시설유형	시설 수	종사자 수	이용자 수	개소시기	지역
종합재가센터	기본형	1	106	300	'19.5월 개소	창원
		1	106	300	'19.5월 개소	김해
소계	1개	2개소	212	600	-	-

④ 민간제공기관 지원사업

사업유형	착수시기	종사인원	사업내용
대체인력 지원	'19. 12	21 (본부인력 2명)	■ 사회복지시설 종사자 대체인력 파견지원
시설안전점검	'19. 5	4	■ 소규모 취약 시설 자체 안전점검지원
경영컨설팅	'19. 5	4	■ 평가미흡기관 재무, 회계, 인사 등 컨설팅
교육훈련 지원	'19. 5	4	■ 분야별, 대상별 교육프로그램 개발, 교육 실시

③ 확대목표(안) ('19~'22년)

○ (소속시설) '19년 9개소, 종사자 385명 → '22년 33개소, 1,471명

사업유형	'19~'22년 계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	33	1,471	9	385	8	362	8	362	8	362
어린이집	20	400	5	100	5	100	5	100	5	100
노인요양시설	4	200	1	50	1	50	1	50	1	50
종합재가센터	8	848	2	212	2	212	2	212	2	212
커뮤니티 케어	1	23	1	23	-	-	-	-	-	-

* 지자체 정책환경 변화 및 재정상황 등에 따라 변동 가능

IV

사회서비스 공공성 및 품질 향상 방안

비전

사회서비스 공공성 향상 통한 대국민 서비스 질 제고

추진
목표

- ◇ 2019년 사회서비스원 시범사업 (4개 지역) 성공적 안착
- ◇ 2022년까지 17개 시·도 사회서비스원 단계적 확대

추진
과제

① (제공인력) 질 높은 사회서비스 일자리 제공

- 고용안정성 강화
- 근무환경 및 처우개선
- 전문성 및 자질향상

② (이용자) 믿고 이용할 수 있는 서비스 제공기관 확충

- 공공시설 관리 강화
- 재정관리 투명성 제고
- 이용자 중심의 서비스 제공

③ (제공기관) 서비스 제공에 집중할 수 있는 환경 조성

- 행정 업무부담 경감
- 권리·의무주체 명확화

④ (전달체계) 민간 제공기관 서비스 품질향상 지원

- 서비스 질 향상 지원 사업 수행
- 시설운영 및 서비스 격차 완화

기반
조성

- 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」안 제정
- 전산시스템 구축 (회계관리 투명화, 행정업무 처리 효율화 등)

① [제공인력] 보다 질 높은 사회서비스 일자리 제공

① 고용안정성 강화

- (고용·정년) 서비스원에서 운영하는 제공기관 종사자 (시설장 포함) 들은 서비스원에서 직접 근로계약을 체결하여 고용
 - 근무형태 (전일제, 시간제 등)와 무관하게 정년 보장되는 정규직
 - 정년은 「(약칭) 고령자고용촉진법」 등을 고려하여 60세로 설정
 - * 다만, 시설장 및 특수직군 등은 65세까지 1년 단위 재고용 가능
- (승진·전보) 자긍심 향상 및 업무 동기부여 위해 예산의 범위 내에서 직무 등을 고려한 승진 및 순환보직(종사자 희망 시) 제도 운영

② 근무환경 및 처우개선

- (보수) 개별 법령 및 지침에서 인건비 지급기준이 있는 경우 (예> 어린이집, 각종 공공센터 등) 해당 기준에 따라 지급
 - 별도 기준이 없는 경우 서비스원 내부규정(지자체 승인) 통해 임금기준 마련 (* 필수운영 사업인 요양시설의 경우 표준운영모델 제공)
 - * 한편, 본부 임·직원 보수는 예산의 범위 내에서 경영평가 결과 반영되도록 설계
- (노무) 종사자 인권침해 예방, 각종 노무 관련 상담기구 등 운영

③ 전문성 및 자질 향상

- (채용) 신규 채용자는 객관적 절차에 따라 공개채용
기존 시설 수탁운영 시 원칙적으로 기존 종사자 고용 승계
- (교육) 서비스 분야, 이용자, 종사자(시설장, 신규자 등) 특성 고려한 전문적·맞춤형 교육 → 교육실적 인사고과 및 서비스원 평가 반영

② [이용자] 믿고 이용할 수 있는 서비스 제공기관 확충

① 공공시설 관리 강화

- (시·도) 매년 사업계획 승인, 예·결산 보고, 정관 및 주요 규정 인가, 서비스원 지도·감독 등
- (복지부) 시·도 서비스원 운영성과 평가 (사회서비스 중앙지원단 위탁)

② 재정관리 투명성 제고

- (재원) 서비스원 본부 설치·운영비는 정보 보조금 지원, 소속 시설 운영비는 각 시설 및 사업의 **현행수입**으로 운영하는 것이 원칙
 - * 시설운영 규모화, 투명성 및 효율성 제고 통해 절감된 비용은 종사자 처우개선에 활용
- (재무회계) 서비스원(본부+운영시설)은 **발생주의·복식주기** 적용
 - * **소속시설 개별회계**는 「사회복지법인 재무회계 규칙」에 따라 **독립된 시설회계** 두고 **단식부기**로 처리 (「서비스원법」 제정 시 발생주의·복식부기 적용)
 - 본부 내 감사기구 통해 소속시설에 대한 정기적인 회계감사 실시
- (예·결산) 서비스원 본부 및 운영시설의 예·결산서는 매년 시·도 지사에 보고, 지자체 홈페이지 등에 **경영공시**

③ 이용자 중심의 서비스 제공

- (안전) 이용자 안전·위생·건강 등에 대한 체계적 관리 시스템
 - 매뉴얼 제작 및 교육, 자체 점검표, 전문기관 자문·협력 지원 등
- (소통) 서비스원 차원의 이용자와 온·오프라인 소통채널 마련
 - 홈페이지 민원창구, 시설 운영위원회 참여, 정기적 간담회 등

③ [제공기관] 서비스 제공에 집중할 수 있는 환경 조성

① 행정 업무부담 경감

- 서비스원 본부는 그 간 시설에서 해오던 각종 행정업무를 직접 처리함으로써 시설장 등이 서비스 제공에 집중하도록 지원
 - 종사자 채용, 급여결정 및 계산, 회계처리, 기타 행정업무 등
- 現 사회복지시설 정보시스템을 개편하여 「중앙지원단* - 시·도 서비스원 - 소속시설」 간 효율적이고 상시적인 업무처리 지원

② 권리·의무주체 명확화 등

- 서비스원이 행하는 모든 내·외부 행위 (예> 사업자등록증, 보조금 신청·수령 등) 는 법률상 권리·의무 주체인 ‘서비스원’ 이름으로 수행
 - * 실제 행위는 내부규칙(위임·전결규정)에 따라 권한 부여 받은 자가 이행
- 소속시설에서 발생한 각종 사건·사고, 법적분쟁에 대해 법률상 권한 및 책임소재 고려하여 소송대응 등 직접 수행 또는 지원

④ [전달체계] 민간 제공기관 서비스 품질향상 지원

① 서비스 질 향상 지원 사업 수행

- 대체인력파견 지원, 회계·노무·법률 컨설팅 제공, 소규모 시설 등에 대한 자체 시설안전점검 지원

② 시설운영 및 서비스 격차 완화

- 표준운영모델, 서비스 격차완화 위한 표준 서비스 매뉴얼 개발·보급

① 법률 제정

- 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」 공청회 개최 (3월)
- 국회 법률안 통과 추진 (상반기 목표)

② 예산 확보

- 예비타당성 조사 시행 (3~8월)
 - * 수행기관 공모 및 선정(조세재정연구원, '19.2), 연구수행('19.3~8월)
- 2020년 사회서비스원 설립 희망하는 지자체 수요조사 (3~4월)
- 2020년 사회서비스원 추가 확대 예산 확보 (~12월)

③ 2019년 시범사업 추진

- 사회서비스원 표준운영지침 마련 및 배포 (3월)
- 사회서비스 중앙지원단 조직체계 구축 및 인력 채용 (3월~)
- 전산시스템 구축 지원 및 소속시설 종사자 사전교육 (3월~)
- 지역별 서비스원 단계적 개소 지원 (3~5월)
 - * 대구 3월, 서울 4월, 경기 4월, 경남 5월 개소 예정
- 시범사업 지자체와의 협의체 운영 통해 지속 모니터링 (계속)